



Schéma départemental d'amélioration de **L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES** au public de l'Allier

*Schéma présenté à l'assemblée départementale
lors de sa réunion du 12 décembre 2017*





Sommaire

ORIENTATIONS POUR L'ACCÈS DES SERVICES AU PUBLIC DANS L'ALLIER.

| | |
|---|----|
| Eléments de contexte | 4 |
| L'accessibilité : cadrage | 5 |
| Les services au public : cadrage | 6 |
| Méthodologie : choix de l'Allier | 7 |
| Etat des lieux : présentation générale | 10 |
| Les difficultés d'accès aux services : une problématique locale et nationale..... | 19 |
| Deux enjeux substantiels | 20 |
| Gouvernance et suivi du schéma | 23 |
| Le cadre financier | 25 |

AXE 1 : ACCOMPAGNER LE PUBLIC DANS L'ACCÈS AUX SERVICES.

| | |
|---|----|
| ➤ <i>Objectif 1 : Renforcer l'accompagnement mutualisé des publics dans les démarches administratives en assurant la couverture du Département par un réseau de Maisons de Services au public (MSAP).</i> | 27 |
| <i>Orientation 1.1 : Couvrir en priorité les territoires considérés comme fragiles et non encore dotés de MSAP.</i> | 27 |
| <i>Orientation 1.2 : Développer l'offre mutualisée de services en MSAP.</i> | 30 |
| ➤ <i>Objectif 2 : Faire de la Mairie un lieu d'accompagnement de proximité dans l'accès aux services</i> | 31 |
| <i>Orientation 2.1 : Conforter la Mairie dans le primo-accompagnement du public pour accéder aux services.</i> | 32 |
| ➤ <i>Objectif 3 : Structurer le réseau et favoriser les synergies entre toutes les structures proposant un accompagnement des publics dans l'accès aux services.</i> | 34 |
| <i>Orientation 3.1 : Structurer le réseau des MSAP au niveau départemental pour qu'elles puissent accéder aux ressources nécessaires à l'exercice de leurs missions.</i> | 35 |
| <i>Orientation 3.2 : Mieux communiquer sur les services au public de l'Allier</i> | 36 |



AXE 2 : FACILITER LA PRÉSENCE D'UNE OFFRE DE SERVICES DE PROXIMITÉ ADAPTÉE AUX TERRITOIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ.

| | |
|---|----|
| ➤ Objectif 4 : Définir une offre de services de proximité par l'élaboration de projets locaux de services et les mettre en œuvre..... | 40 |
| Orientation 4.1 : Renforcer l'offre de santé de proximité. | 41 |
| Orientation 4.2 : Consolider l'accès aux services du quotidien. | 45 |
| Orientation 4.3 : Favoriser la mobilité à l'échelle des territoires. | 49 |
| Orientation 4.4 : Conforter des territoires d'éducation de proximité. | 53 |
| Orientation 4.5 : Accompagner les publics en situation de fragilité..... | 55 |
| Orientation 4.6 : Développer le réseau des acteurs locaux et nationaux de la culture..... | 58 |
| ➤ Objectif 5 : Améliorer les réseaux et l'infrastructure numérique du département. | 60 |
| Orientation 5.1 : Mettre en œuvre le schéma directeur territorial de l'aménagement numérique. | 61 |
| Orientation 5.2 : Favoriser la couverture mobile voix et data adaptée aux besoins. | 62 |
| ➤ Objectif 6 : Favoriser l'égal accès du public à l'outil numérique et aux services numérisés..... | 63 |
| Orientation 6.1 : Mailler le département en points d'accès aux services numérisés. | 63 |
| Orientation 6.2 : Favoriser la couverture du territoire en lieux de médiation permettant l'accompagnement et la prise en main des services numérisés par les habitants..... | 65 |
| Orientation 6.3 : Faciliter l'accès des habitants à une offre de services numériques adaptés..... | 67 |

ANNEXES

| | |
|--|----|
| État des concertations..... | 70 |
| Composition de l'instance de suivi des actions du schéma..... | 73 |
| Rendu des avis des intercommunalités de l'Allier, de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et de la Conférence territoriale de l'action publique..... | 75 |
| Convention de partenariat entre le Département de l'Allier et l'État pour la constitution d'un observatoire de l'accessibilité des services au public..... | 77 |
| Méthodologie de la cartographie..... | 83 |
| Glossaire..... | 84 |



Éléments de contexte

La Préfecture de l'Allier et le Conseil Départemental sont engagés dans une démarche d'amélioration de l'accessibilité des services au public, avec l'ambition commune d'**assurer aux habitants un égal accès aux services**.

Dès 2014, le département de l'Allier a été retenu par le Commissariat général à l'égalité des territoires pour une expérimentation d'élaboration d'un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. La loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe) attribue cette compétence au Département pour assurer la solidarité des territoires et lui confie la réalisation de ce schéma dans le cadre d'un **pilotage conjoint avec l'État**.

Ainsi, le Département et l'Etat élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, en associant les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre. Ce schéma définit, pour une durée de six ans, un programme d'actions destiné à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité des services. Il comprend un plan de développement de la mutualisation des services sur l'ensemble du territoire départemental. Il dresse une liste des services au public existant sur le territoire départemental à la date de son élaboration ou de sa révision, leur localisation et leurs modalités d'accès.

Le décret n°2016-402 du 04 avril 2016 pris en application de l'article 98 de la loi NOTRe précise le contenu du schéma qui doit dresser:

- un bilan de l'offre de services existante, avec sa localisation et son accessibilité, une analyse des besoins de services de proximité et l'identification des territoires présentant un déficit d'accessibilité à ces services. Il peut s'agir de services publics, privés, marchands ou non marchands ;
- Pour les territoires présentant un tel déficit, un programme d'actions d'une durée de six ans comportant d'une part, des objectifs quantitatifs et qualitatifs de renforcement de l'accessibilité des services au public et, d'autre part, des mesures permettant d'atteindre ces objectifs ;
- Un plan de développement de la mutualisation des services au public s'appliquant à l'ensemble du territoire départemental, établi à l'issue de l'inventaire des mutualisations existantes.



L'accessibilité : cadrage

La mission confiée en 2013 aux députés Carole DELGA et Pierre MOREL-A-L'HUISSIER pour l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services au public dans les territoires fragiles a donné une définition de la notion d'accessibilité. Celle-ci recouvre des caractéristiques très variées : accessibilité en termes de temps de transport, de distances et de modalités de déplacement, d'amplitudes horaires, de disponibilités pour les rendez-vous, du nombre en équivalent temps plein dans le service...

La notion d'accessibilité doit se penser en lien avec d'autres notions, au premier rang desquelles la qualité de l'offre. La qualité est en effet une composante essentielle de l'efficacité du service, ce qui implique de ne pas mettre l'utilisateur en position de devoir arbitrer entre un service facilement accessible et un service répondant à ses attentes

Pour l'Allier, il ressort de la concertation avec les habitants **quatre dimensions de l'accessibilité** dont une transversale.

MODE D'ACCÈS :

Médiation, accompagnement, mobilité des habitants, etc.

Les **moyens** permettant d'assurer le suivi d'une demande et le contact avec les services

TEMPS D'ACCÈS :

Prise de rendez-vous, échange avec un interlocuteur, téléchargement d'une pièce-jointe, etc.

Une moyenne de **10 minutes** pour un déplacement en automobile attendu par les habitants

OFFRE D'ACCÈS

Maillage, permanence, accueil, lisibilité, diffusion du service, etc.

17 services identifiés par les habitants

Les relations humaines ont été rappelées à plusieurs reprises lors du diagnostic comme essentielles à la délivrance d'un service de qualité. Elles soulignent l'attente des habitants d'un contact humain avec leurs services quel que soit leur profil et parcours de vie.

DIMENSION HUMAINE

Être en mesure d'avoir une délivrance physique du service qui puisse prendre en compte la situation spécifique de l'utilisateur.





Les services au public : cadrage

Au cours de la phase de diagnostic, il est apparu que les habitants du département ont une vision très élargie de la notion de service qui regroupe à la fois des services publics ou privés. Il peut s'agir de services marchands ou non marchands, de gestion publique, privée ou associative.

Le présent schéma s'appuie sur **la volonté des habitants d'améliorer les services existants répondant à leurs principaux besoins du quotidien pour pouvoir habiter le territoire.**

En ce sens 17 services perçus comme nécessaires pour vivre et s'épanouir dans l'Allier ont été identifiés :

L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ

- Le commerce (épiceries, supermarchés),
- Les bars et restaurants,
- Les bureaux de tabac-presse,
- Les pompes à essence,
- Les distributeurs de billets.

LA SANTÉ DE PROXIMITÉ

- Les médecins généralistes,
- Les masseurs-kinésithérapeutes,
- Les chirurgiens-dentistes
- Les pharmaciens,
- Les infirmiers.

L'ÉDUCATION

- Les établissements du premier et second degré.

LES SERVICES DU QUOTIDIEN

- Les services postaux,
- L'accueil de la petite enfance (assistantes maternelles, garderies),
- L'accueil périscolaire et extrascolaire (centres de loisirs),
- L'accompagnement à l'emploi (pôle emploi, missions locales),
- L'accompagnement social (CAF, CPAM, CCAS, CDAS,...),
- Les services d'aides à la personne (aide à domicile, portage de repas),
- Les services de transports (transports en commun, SNCF, taxi),
- Les services de sécurité (police, gendarmerie, pompier),
- La communication numérique (téléphonie mobile, internet).

LES SERVICES DES SPORTS, DE LA CULTURE ET DES LOISIRS

- Les équipements de proximité (terrains sportifs, bibliothèques, points information tourisme...).

Objectif

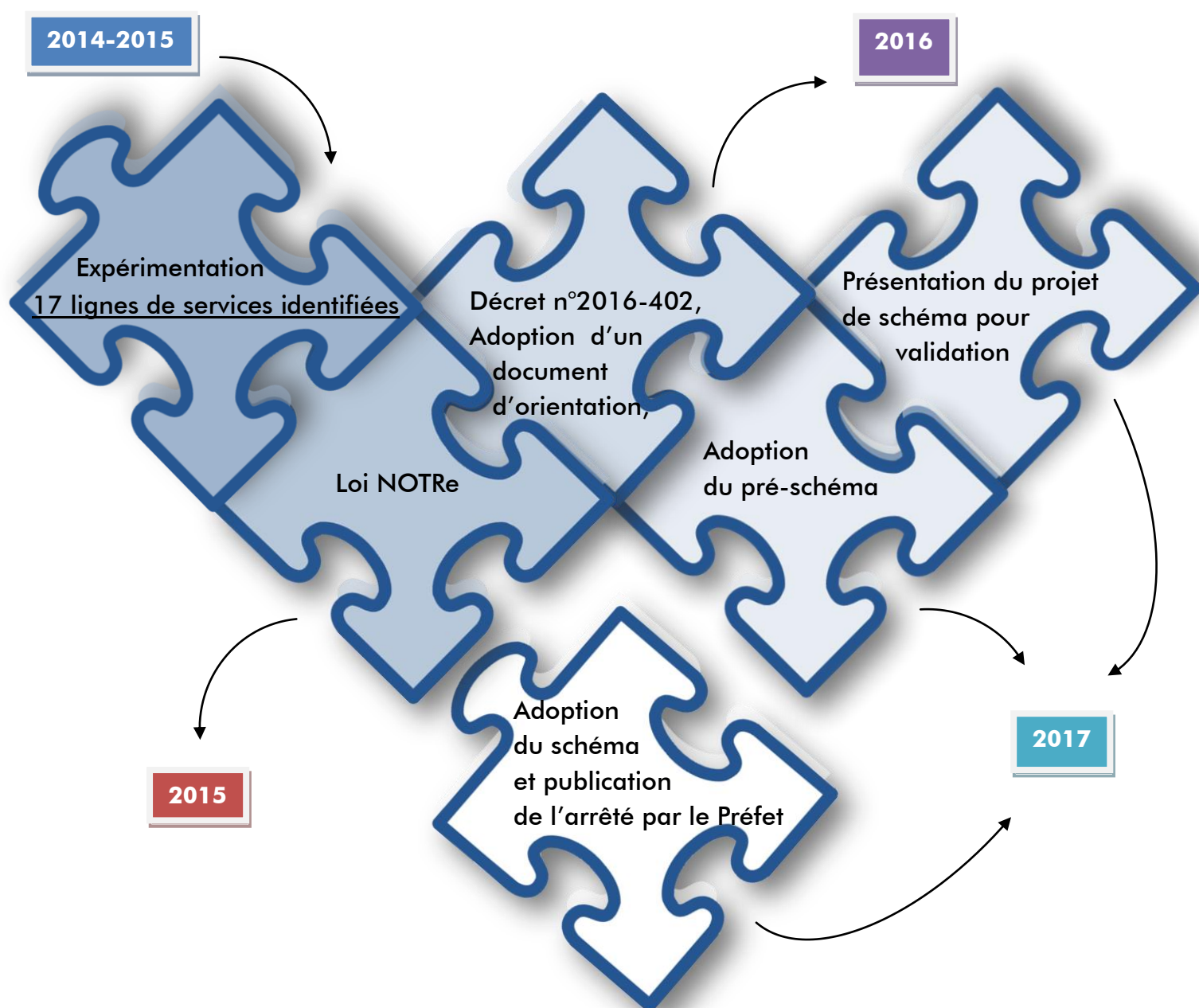
Il appartiendra à l'ensemble des acteurs investis dans la mise en œuvre du schéma de s'assurer de la délivrance de ces services au plus près des habitants et de la prise en compte des profils les plus fragiles pour leur accessibilité.



Méthodologie : choix de l'Allier

Le schéma est envisagé comme un outil d'aménagement de proximité, articulé avec les projets de développement des territoires. Il ne s'agit pas de concevoir un schéma prescriptif et se surajoutant aux documents existants mais de **mettre à disposition des territoires une boîte à outils** pour leur permettre de construire les solutions d'amélioration de l'accès aux services les plus adaptées au contexte local.

Portée par un esprit de partenariat local, l'élaboration du schéma **a fait l'objet d'une importante concertation** (liste de l'ensemble des réunions en annexe) dès l'origine de l'expérimentation pilotée par la DATAR en 2014 jusqu'à son adoption définitive.



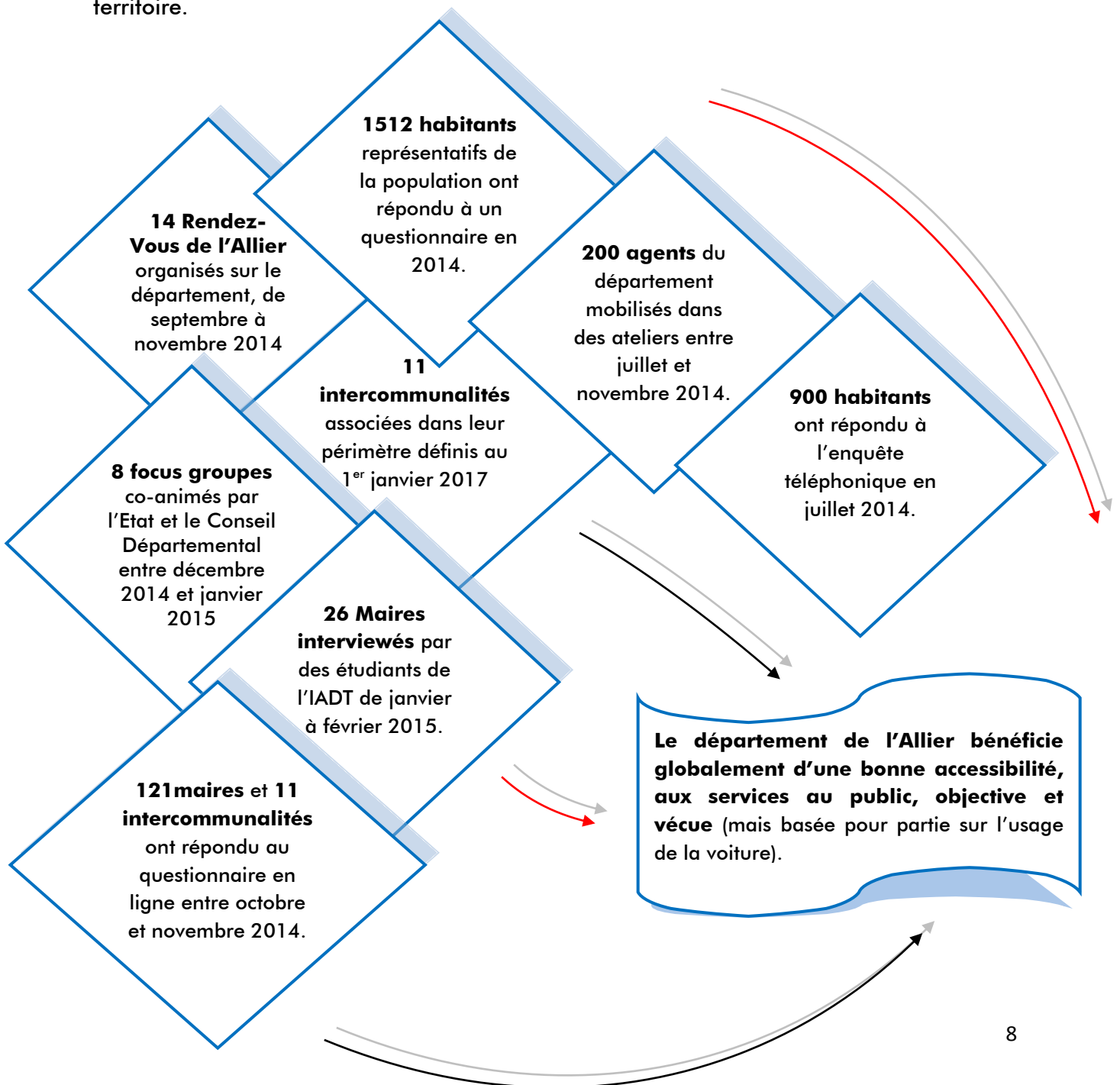


2014-2015

Une démarche expérimentale est lancée en février 2014 visant le renforcement des services au public dans les territoires. Une large participation des habitants et des élus a contribué à l'état des lieux des services au public dans le Département.

Le département de l'Allier a été retenu en février 2014 par la Délégation interministérielle à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale (DATAR) avec dix autres départements pour une expérimentation d'élaboration d'un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public. Cet engagement a fait l'objet d'une délibération du Conseil Général en juin 2014.

La méthodologie développée par les deux maîtres d'ouvrages s'est voulue pragmatique et axée sur une approche ascendante et co-construite avec les habitants et les acteurs du territoire.





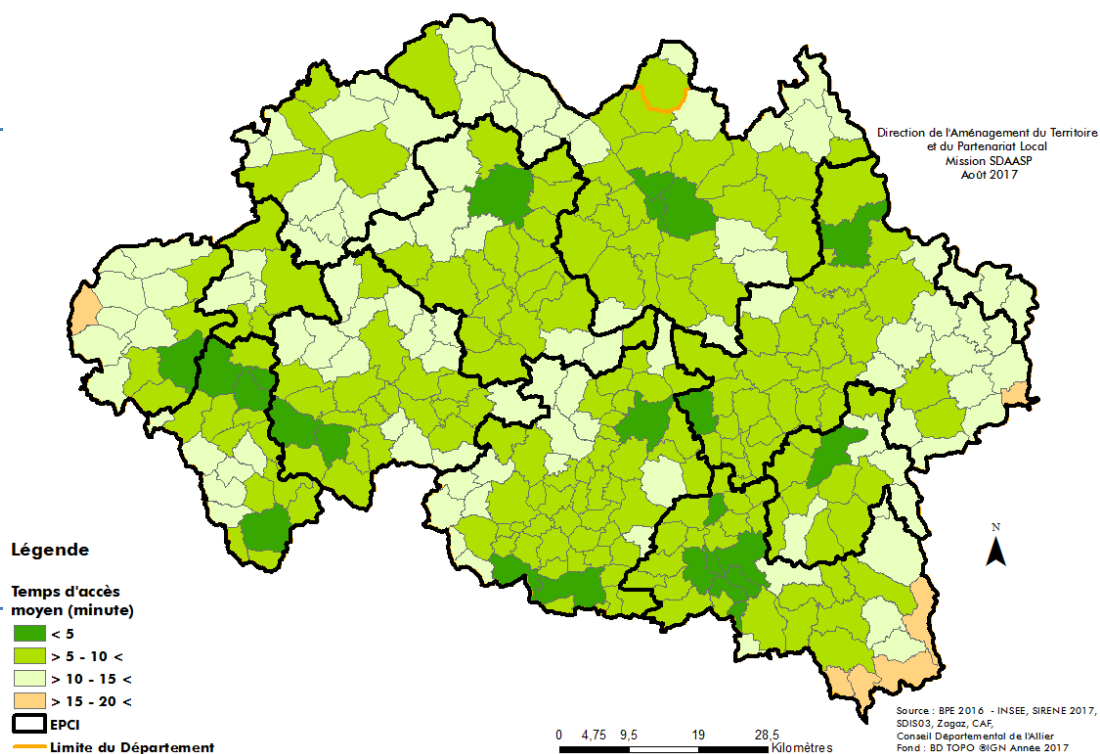
Une démarche cartographique est lancée en parallèle, à même de conforter l'analyse de la présence des services.

Il ne s'agit pas du seul recensement physique des équipements existants mais bien de mesurer leur accessibilité au public. Néanmoins, l'expérimentation a permis de mettre au jour les difficultés d'un tel exercice liées notamment à la problématique de la qualité des données disponibles.

Les 17 services identifiés ont été cartographiés individuellement puis agrégés pour obtenir une cartographie globale de l'accessibilité à l'ensemble du panier de services :

Accessibilité au panier des 17 services au public identifiés

L'ensemble des données cartographiques présentées dans ce schéma sont fournies à titre informatif. En effet, les fournisseurs de données ne sont pas en mesure de garantir qu'elles soient exemptes d'erreurs, concernant notamment leur précision, leur exhaustivité, leur localisation ou leur actualisation. L'observatoire aura pour objectif de les corriger et de proposer une méthode de mise à jour et de vérification.



Il appartiendra à l'État (Préfecture de l'Allier et DDT) et au Conseil Départemental d'appuyer la mise en œuvre du présent schéma avec une production cartographique à jour et régulière dans le cadre d'un observatoire des services au public au profit des territoires. Les bases de cet observatoire ont fait l'objet d'une convention entre le Département et l'État en octobre 2014 (document présenté en annexe).

Le rôle de l'**observatoire** est de regrouper, consolider et suivre l'ensemble des informations relatives aux services au public dans l'Allier.

Il favorisera la collaboration entre tous les acteurs disposant d'informations et tiendra à jour une base de données permettant de localiser les équipements et leur accessibilité.

Ainsi, l'observatoire de l'accessibilité des services au public se voit assigner plusieurs objectifs :

- il constitue un recueil complet de données sur la présence et l'accessibilité des services au public ;
- il aboutit au partage de l'information par la production d'éléments cartographiques et statistiques.



Etat des lieux : présentation générale

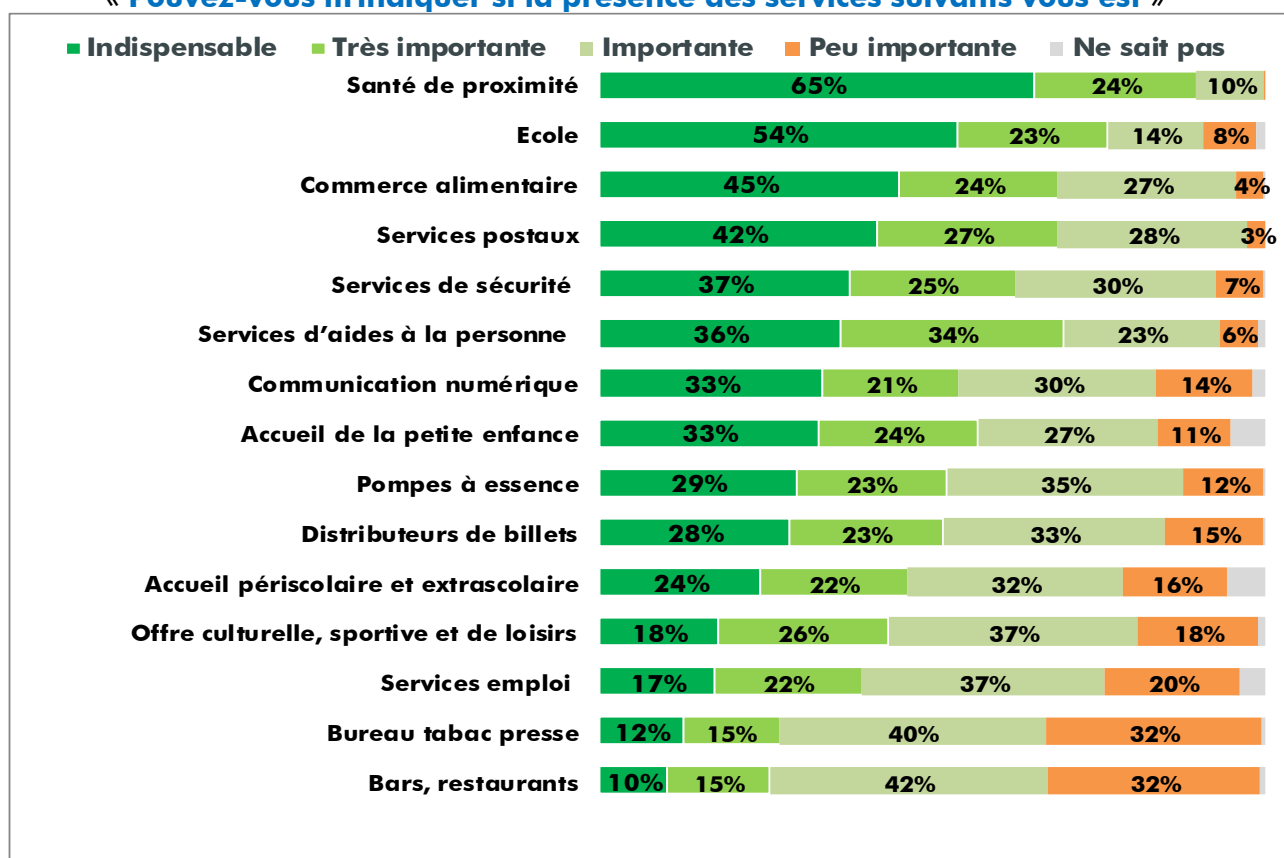
Les conclusions de l'état des lieux ont fait l'objet d'une première présentation devant l'Assemblée Départementale lors de ses réunions de juin 2015.

➤ L'Allier, un département globalement accessible pour ses habitants.

Les habitants ont été interrogés par différents canaux sur des questions relatives à leur perception dans l'accès aux services.

Tout d'abord, un panier de 17 services considérés comme indispensables pour habiter et vivre sur un territoire a été identifié. Le caractère d'importance de ces services a été confronté à la perception des habitants.

« Pouvez-vous m'indiquer si la présence des services suivants vous est »



Source : Enquête départementale 2014 auprès de 1 512 habitants âgés de 18 ans et plus hors « ne sais pas » et « vous ne savez pas car vous n'utilisez pas ce service ».

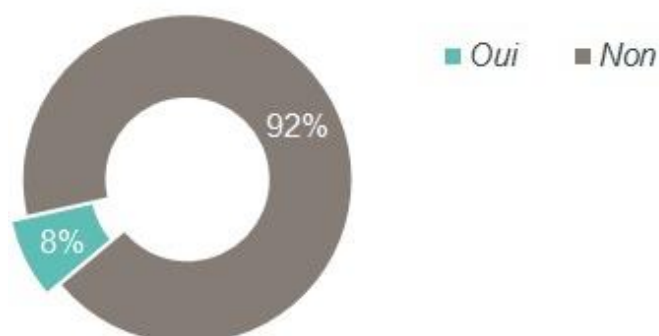
La santé et **l'éducation** sont les services de proximité les plus indispensables aux habitants quelque soit leur profil et commune de résidence.

La hiérarchie des services varie ensuite avec les générations puisque les 60 ans et plus placent les services d'aides à la personne comme plus indispensables que les ménages avec enfants davantage sensible à la présence d'un accueil périscolaire et extrascolaire.

Il a été demandé aux personnes interrogées si d'autres services considérés comme indispensables ne figuraient pas dans le panier.



« **En dehors des services que nous avons évoqués avec vous, la présence d'autres services vous semble-t-elle indispensable pour habiter sur votre territoire ?** »



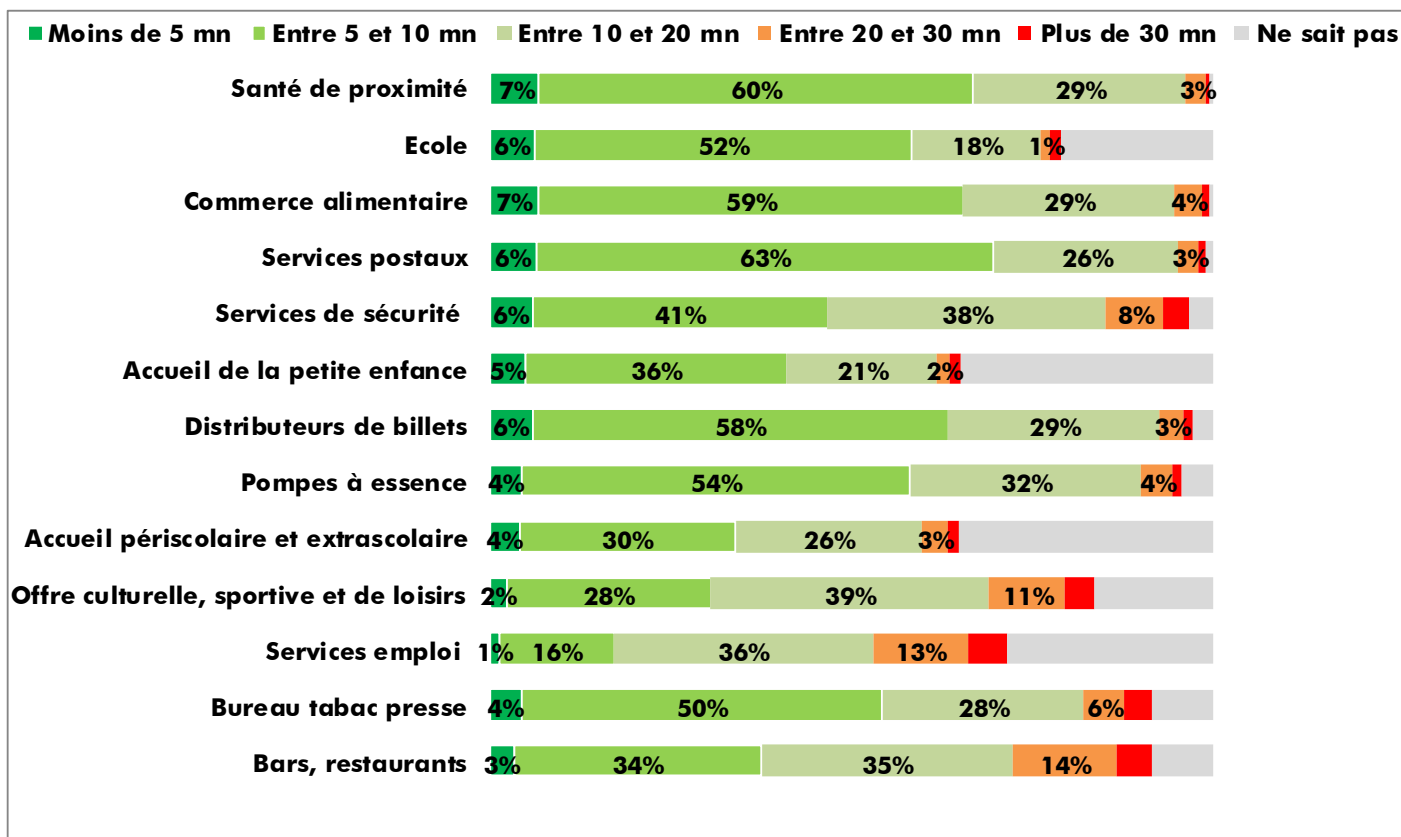
Source : Ensemble des répondants de l'enquête départementale 2014 auprès de 1 512 habitants âgés de 18 ans et plus hors « ne sais pas » et « vous ne savez pas car vous n'utilisez pas ce service ».

La liste des services présentés aux personnes interrogées correspond globalement aux services attendus par les habitants, ceux-ci n'ayant pas vraiment exprimé de services complémentaires à l'exception des hôpitaux que le schéma intègre dans le cadre des conventions avec l'ARS, les pompiers pris en compte dans le champ des services du quotidien et les ordures ménagères, l'eau potable ou l'électricité considérés par définition comme des services garantis et délivrés à domicile.



Les habitants de l'Allier ont été également interrogés sur le temps maximal considéré comme acceptable pour accéder aux 17 services du panier.

« Pour chacun de ces services, quel doit être selon vous le temps de trajet maximum à partir de votre domicile ? »



Source : Enquête départementale 2014 auprès de 1 512 habitants âgés de 18 ans et plus hors « ne sais pas » et « vous ne savez pas car vous n'utilisez pas ce service ».

Les habitants expriment **une attente majoritaire d'un temps de trajet de l'ordre de 10 minutes pour accéder aux services**. Il révèle que plus le service est indispensable et utilisé fréquemment, plus le temps pour y accéder doit être court.

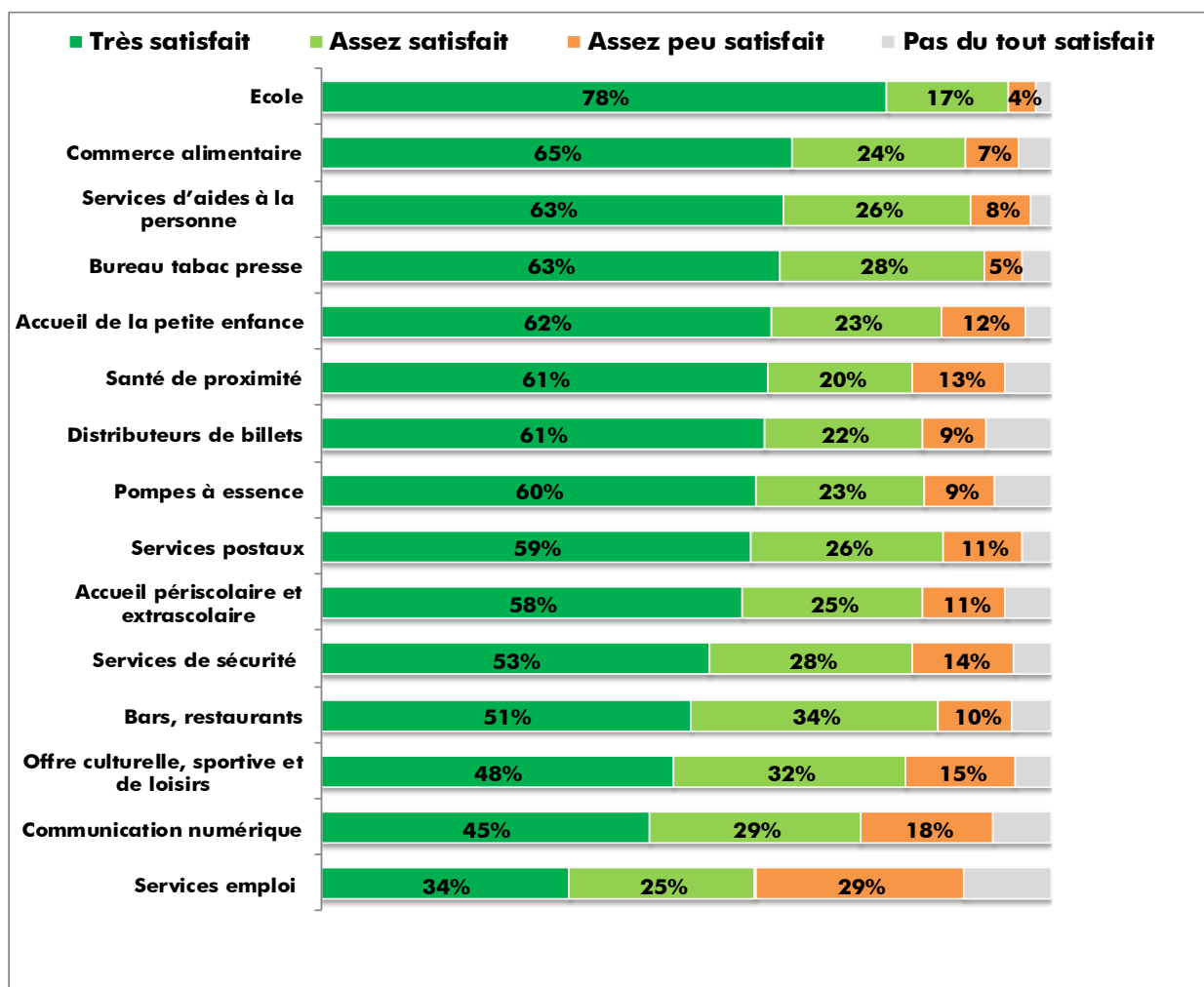
Une partie des répondants estime, dès lors, que le temps de trajet peut être rallongé pour des services au recours plus ponctuel tels l'offre culturelle, sportive et de loisirs, les services de l'emploi, les bars et les restaurants.

Il n'existe quasiment **pas de différenciation d'appréciation du temps de trajet maximum selon les territoires et selon les catégories de population** (hormis pour les services liés à l'enfance et à la santé de proximité pour les familles avec enfants, qui souhaitent davantage qu'en moyenne accéder à ces services en 10 mn maximum).



Enfin, les habitants ont été interrogés sur leur satisfaction dans les conditions d'accès aux services.

« **Actuellement êtes-vous satisfait dans l'accès aux services ?** »



Source : Enquête départementale 2014 auprès de 1 512 habitants âgés de 18 ans et plus hors « ne sais pas » et « vous ne savez pas car vous n'utilisez pas ce service ».

Globalement, les habitants se montrent très satisfaits de l'accès des services au public dans le département et placent **les écoles au premier rang** des services de proximité. Ils soulignent l'attente forte de disposer de ce service au quotidien, source d'attractivité et de développement local.

Des services génèrent malgré tout une certaine insatisfaction de la part des habitants interrogés :

- Les services de l'emploi,
- Les services de l'accompagnement social,
- Le transport pour accéder aux services,
- La qualité du réseau numérique et mobile.

A noter qu'il n'y a pas de différence entre les habitants et les nouveaux arrivants, suggérant un même niveau d'attente à l'égard de l'accessibilité des services.



➤ **L'Allier, un département considéré comme globalement accessible par ses élus.**

Les élus du département (communes et intercommunalités) ont également été interrogés sur leurs attentes.

| L'attente des Maires | | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------|--------------|
| L'observation générale : | Globalement, les répondants ont exprimé une certaine satisfaction dans l'accès aux services à partir de leur commune (98% de satisfaction pour l'école, 88% pour l'accueil de la petite enfance ou l'accueil périscolaire ou extrascolaire, 86% pour les services postaux, 84% pour les commerces alimentaires, 70% pour la santé de proximité). | | | |
| Amélioration de l'accès aux services prioritaire : | La santé | L'accompagnement à l'emploi | La mobilité | Le numérique |

Source : Enquête en ligne auprès de 320 maires sur 121. 61% des répondants étaient des communes de moins de 500 habitants.

En réponse, les élus considèrent que l'entraide, la solidarité et la mobilité des habitants permettent de répondre aux difficultés. Deux sujets structurants émergent pour lesquels ils sont favorables :

- Les actions de mutualisation des services : maisons de santé (95%), points multi-services (88%), maisons de services au public (73%),
- Les nouvelles formes d'accès aux services: accès aux services par internet (80%) et les services itinérants (77%).

| L'attente des intercommunalités | | | |
|---|---|-------------|--------------|
| L'observation générale : | Les intercommunalités sont globalement satisfaites dans l'accès aux services hormis pour certains services comme la mobilité, le numérique ou l'accompagnement dans l'emploi. | | |
| Amélioration de l'accès aux services prioritaire : | La santé | La mobilité | Le numérique |

Source : Enquête en ligne auprès de 11 intercommunalités.

En réponse, les élus considèrent la concertation comme nécessaire pour assurer une adaptation des actions aux spécificités locales. La complémentarité des actions entre les intervenants (Région, Département, intercommunalités, communes) apparaît nécessaire en raison des compétences propres à chacun de ces échelons.



➤ **La bonne accessibilité de l'Allier confirmée par l'INSEE**

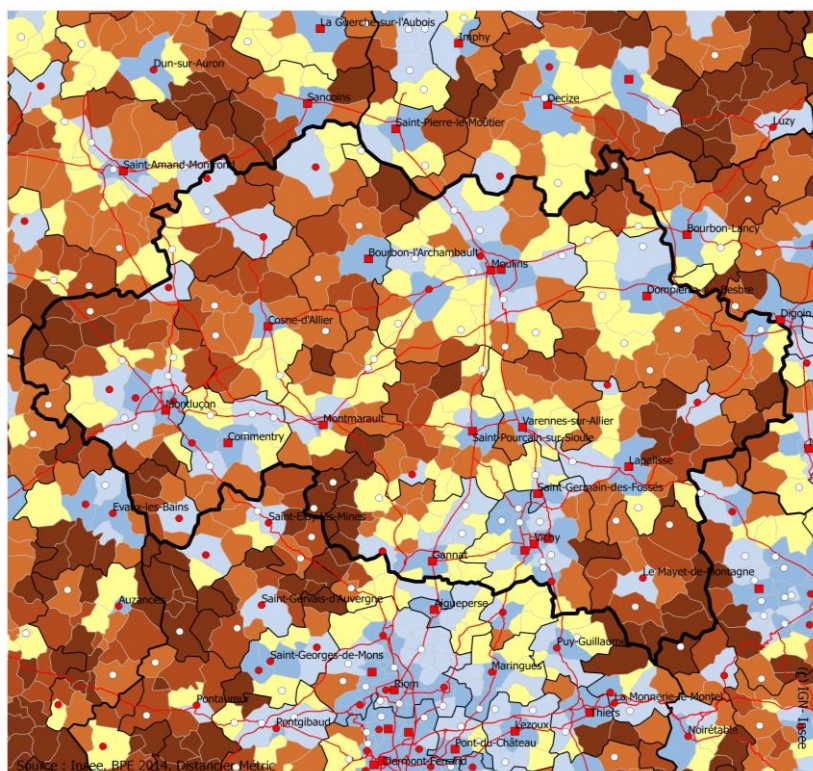
L'INSEE a publié une étude relative à l'accessibilité des services au public dans l'Allier parue en septembre 2016, tenant compte de quatre paniers de service : un panier de services « vie courante », un panier « jeunes adultes », un panier « famille » et un panier « séniors ».

Panier de services vie courante

Les résultats de cette étude confirment globalement que l'Allier, territoire essentiellement de plaine, fait partie des départements où les inégalités d'accès aux principaux services et commerces de la vie courante sont les moins prononcées. Son armature urbaine particulière, organisée autour de **trois grands pôles urbains de taille comparable** Montluçon, Moulins et Vichy, et d'un **maillage de centres bourgs intermédiaires** induit une répartition des services courants, **limitant l'isolement des campagnes**.

| Panier « vie courante » | |
|------------------------------|---|
| Banque, Caisse d'épargne | Restaurant |
| Ecoles de conduite | Police, gendarmerie |
| Coiffure | Bureau de poste, relais poste, agence postale |
| Supermarché | Epicerie, supérette |
| Boulangerie | Collège |
| Librairie papeterie journaux | Ecole maternelle |
| Station-service | Ecole élémentaire |
| Médecin omnipraticien | Laboratoire d'analyses médicales |
| Chirurgien-dentiste | Personnes âgées - service d'aide |
| Infirmier | Garde enfants d'âge préscolaire |
| Pharmacie | Salle ou terrain multisports |

| Seuils déterminants l'éloignement des communes | | |
|--|---------------------------|------------------------------|
| Temps d'accès (en min) | Population correspondante | Pourcentage de la population |
| <5,4 | 189 530 | 55% |
| entre 5,5 et 7 | 56 250 | 16% |
| entre 7,1 et 8,8 | 40 690 | 12% |
| entre 8,9 et 10,6 | 33 910 | 10% |
| entre 10,7 et 11,6 | 14 010 | 4% |
| > 11,7 | 8 520 | 2% |
| Ensemble | 342 910 | 100% |



Panier de la vie courante
Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métrici

Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 20 à 22
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 11,7
- 10,6
- 8,8
- 7
- 5,4

— réseau routier principal
 □ Département
 □ Bassins de vie



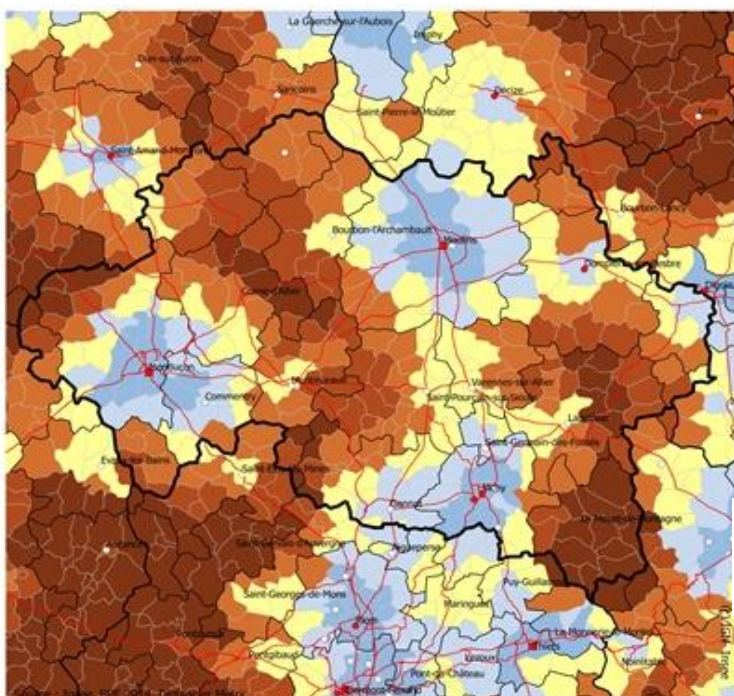
Panier de services jeunes adultes

Un accès difficile pour les jeunes actifs dans les espaces peu denses.

Si les pôles détenant les équipements de la vie courante sont bien répartis sur tout le département, il n'en est pas de même pour les services plus spécifiques aux jeunes adultes. En effet, seuls Vichy, Montluçon et Moulins possèdent l'intégralité des équipements destinés à cette population. Dans les espaces ruraux peu denses situés entre ces trois grands pôles urbains, seules quelques communes partiellement équipées peuvent servir de relais : Montmarault, Bourbon l'Archambault, Saint-Pourçain-sur-Sioule, Varennes-sur-Allier, Lapalisse et Dompierre-sur-Besbre. Ainsi, pour accéder aux équipements qui leur sont utiles et qu'ils ne trouvent pas dans ces communes, les jeunes de 19 à 29 ans doivent rejoindre le grand pôle urbain le plus proche, nécessitant des trajets longs. Dans les bassins de vie de Varennes-sur-Allier et de Gannat, 52 % des jeunes adultes sont à plus de 16 minutes de leur panier d'équipements spécifiques, seuil national définissant l'éloignement pour ces deux types de paniers. L'isolement est encore plus prononcé dans les bassins de vie du Mayet-de-Montagne, de Montmarault, de Cérilly, de Bourbon-l'Archambault, de Saint-Pourçain-sur-Sioule et de Cosne d'Allier.

| Panier « jeunes » ou « jeunes adultes » entre 19 et 29 ans | |
|--|---|
| Agence de proximité Pôle emploi (APE) | Agence travail temporaire |
| Ecoles de conduite | Centre formation d'apprentis (hors agriculture) |
| Maternité | Spécialiste Gynécologie médicale |
| Gare sous convention avec les conseils régionaux | Bassin de natation |
| Tennis | Athlétisme |
| Plateau extérieur ou salle multisports | Salle ou terrain spécialisé |
| Cinéma | |

| Seuils déterminants l'éloignement des communes | | |
|--|---------------------------|------------------------------|
| Temps d'accès (en min) | Population correspondante | Pourcentage de la population |
| <12,2 | 19 820 | 58% |
| entre 12,3 et 15,7 | 4 880 | 14% |
| entre 15,8 et 19,3 | 4 530 | 13% |
| entre 19,4 et 22,9 | 3 060 | 9% |
| entre 23 et >25,7 | 1 410 | 4% |
| > 25, 8 | 740 | 2% |
| Ensemble | 34 440 | 100% |



Nombre d'équipements du panier présents sur la commune
 ■ de 11 à 13
 ● de 8 à 10
 ○ de 5 à 7

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 25,8
- 22,9
- 19,3
- 15,7
- 12,2

— réseau routier principal

▭ Département

▭ Bassins de vie

Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métrix



Panier de services famille

Un accès difficile pour les familles dans les espaces peu denses.

Les équipements de la vie courante sont bien répartis autour des trois pôles urbains du département, il n'en est pas de même pour les services plus spécifiques aux familles avec enfant. Les couples avec enfants sont plus fragilisés qu'au niveau national, particulièrement dans les espaces peu denses au même titre que les jeunes adultes. La monoparentalité, beaucoup plus fréquente dans les villes-centres des trois villes, Montluçon, Vichy et Moulins expose ces familles à davantage de difficultés et de précarité. Dans l'Allier 49 010 des personnes vivant dans une famille avec au moins un enfant mineur résident dans une commune éloignée de 16 minutes ou plus du panier « famille », soit 33,1% de ces familles quand la moyenne nationale est de 10%.

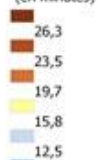
| Panier « famille » avec au moins un enfant de moins de 18 ans | |
|---|--|
| Agence de proximité Pôle emploi (APE) | Urgence |
| Collège | Maternité |
| Lycée enseignement général - technologique | Spécialiste Gynécologie médicale |
| Lycée enseignement professionnel | Spécialiste Pédiatrie |
| Ecole maternelle | Sage-femme |
| Ecole élémentaire | Garde enfants d'âge préscolaire |
| Plateau extérieur ou salle multisports | Tennis |
| Salle ou terrain spécialisé | Cinéma |
| Orthophoniste | Orthoptiste |
| Enfants handicapés - soins à domicile | Gare sous convention avec les conseils régionaux |
| Bassin de natation | Athlétisme |
| Terrains de grands jeux | |

| Seuils déterminants l'éloignement des communes | | |
|--|---------------------------|------------------------------|
| Temps d'accès (en min) | Population correspondante | Pourcentage de la population |
| 12,5 | 74 990 | 51% |
| entre 12,6 et 15,8 | 21 110 | 14% |
| entre 15,9 et 19,7 | 28 140 | 19% |
| entre 19,8 et 23,5 | 12 910 | 9% |
| entre 23,6 et 26,3 | 6 700 | 5% |
| > 26,3 | 4 310 | 3% |
| Ensemble | 148 150 | 100% |

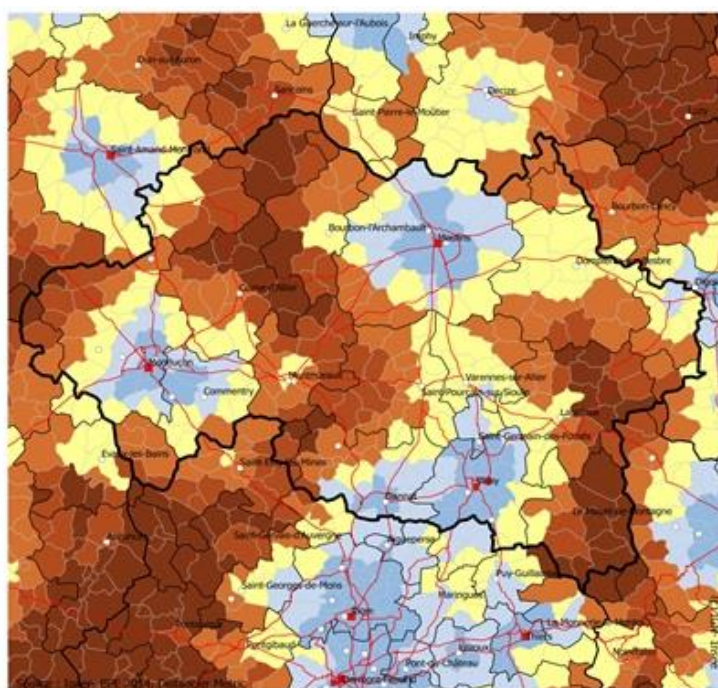
Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 20 à 23
- de 15 à 19
- de 7 à 14

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)



— réseau routier principal
 □ Département
 □ Bassins de vie



Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métric



Panier de services seniors

Un contexte de vieillissement de la population à prendre en compte.

Avec un tiers de sa population âgée de plus de 60 ans et plus et un vieillissement démographique attendu à la hausse d'ici 2022 (augmentation de 22% de la part des 85 ans et plus par rapport à 2012), l'accompagnement des personnes âgées dépendantes est un enjeu pour le département. S'ajoute l'isolement des personnes résidant seules dans leur logement, 59% des plus de 85 ans (57% en France métropolitaine). L'accès aux services du quotidien constitue un élément essentiel de leur maintien à domicile. La tendance observée est une diminution de l'éloignement pour les plus de 85 ans par rapport à la classe d'âge des 60-74 ans, pouvant être expliquée par l'occupation d'un nouveau logement proche des commerces et principaux services. Dans l'Allier, 20 910 habitants soit 25,4% de la population de 65 ans et plus sont éloignés du panier « seniors » avec un temps d'accès de plus de 12 minutes quand la moyenne nationale est de 10%. L'accès au panier d'équipement est facilité dans les trois pôles urbains et rendu plus difficile dans les espaces peu denses au même titre que l'ensemble de la population.

| Panier « seniors » de plus de 65 ans | |
|--|------------------------------------|
| Magasin d'optique | Laboratoire d'analyses médicales |
| Urgence | Personnes âgées - hébergement |
| Médecin omnipraticien | Personnes âgées - soins à domicile |
| Spécialiste Cardiologie | Personnes âgées - service d'aide |
| Infirmier | Bassin de natation |
| Masseur kinésithérapeute | Boulodrome |
| Pharmacie | Tennis |
| Plateau extérieur ou salle multisports | Cinéma |

| Seuils déterminants l'éloignement des communes | | |
|--|---------------------------|------------------------------|
| Temps d'accès (en min) | Population correspondante | Pourcentage de la population |
| <8,9 | 46 890 | 57% |
| entre 9 et 11,3 | 11 880 | 14% |
| entre 11,4 et 13,6 | 10 560 | 13% |
| entre 13,7 et 15,9 | 7 170 | 9% |
| entre 16 et 17,8 | 3 770 | 5% |
| > 17,9 | 1 960 | 2% |
| Ensemble | 82 220 | 100% |

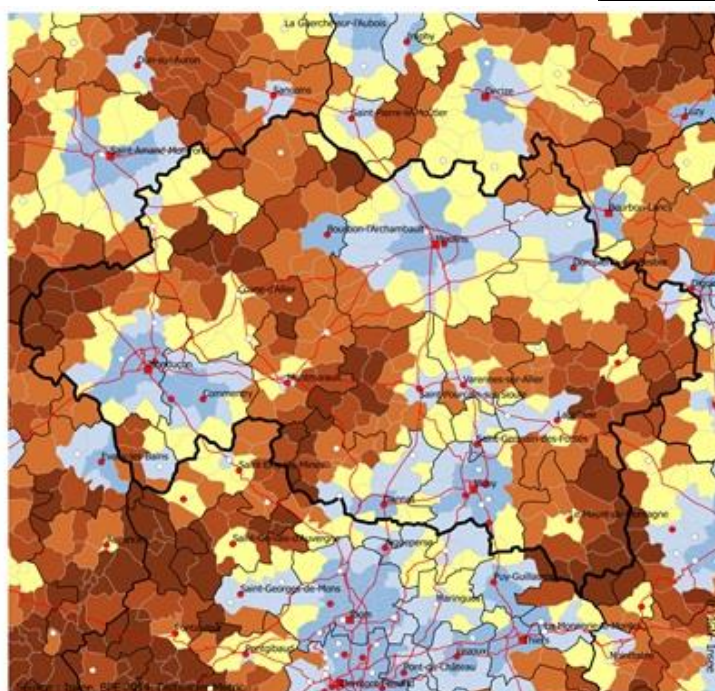
Nombre d'équipements du panier présents sur la commune

- de 14 à 16
- de 10 à 13
- de 7 à 9

Eloignement des communes au panier d'équipements (en minutes)

- 17,9
- 15,9
- 13,6
- 11,3
- 8,9

- réseau routier principal
- Département
- Bassins de vie



Source : Insee, recensement de la population 2012, BPE 2014, Distancier Métrix



Les difficultés d'accès aux services : une problématique locale et nationale

L'état des lieux a mis en évidence les difficultés rencontrées au quotidien par les habitants pour accéder aux services.

Ainsi, une fracture territoriale et sociale se crée entre les habitants qui peuvent accéder facilement aux services et d'autres confrontés à des parcours semés d'embûches.

Ces obstacles sont variés : absence de maîtrise du langage administratif ou numérique, éloignement des services suite à fermetures, problématiques de mobilité... Ces phénomènes conduisent à un isolement de certains habitants, sujet largement évoqué lors des réunions publiques de 2014.

Cette problématique n'est pas que locale et Jacques Toubon, Défenseur des droits, a, lors de son rapport d'activité 2016, fait référence au non-recours au droit qui est devenu un phénomène majeur dans notre société. Cela s'explique par un certain retrait du service public et particulièrement une réduction des fonctions d'accueil, d'orientation et d'assistance, au profit de procédures numérisées conduisant les publics les plus vulnérables, en particulier les plus pauvres, âgés ou handicapés, à en être davantage éloignés.

Dès lors, la réponse aux difficultés d'accès aux services combinera nécessairement actions locales et nationales.

Parallèle entre les principales difficultés perçues par les habitants de l'Allier et les difficultés relevées par le Défenseur des Droits

| L'observation générale des habitants de l'Allier relative aux conditions d'accès | Les trois causes du non-recours aux droits en France |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Un accès aux services conditionné par le recours à <u>l'utilisation de la voiture individuelle</u>,- Un <u>manque de lisibilité des services</u> (difficulté d'identifier l'offre dispersée et ses modes d'accès, complexité des démarches administratives),- Un <u>réseau numérique qui reste à structurer</u> (infrastructure et accompagnement des services numérisés),- Une <u>amplitude horaire, des délais de réponses</u> aux droits et démarches des opérateurs de services perçus et ressentis comme inadaptés aux besoins. | <ul style="list-style-type: none">- <u>La complexité des démarches administratives</u> davantage subie par les ouvriers et inactifs.- <u>L'inutilité des démarches administratives</u> davantage perçue par les personnes les plus âgées de l'enquête, les agriculteurs, professions libérales et cadres.- <u>La méconnaissance des démarches administratives</u> qui concerne davantage les jeunes (18-24 ans) et les plus âgés (65-79 ans). |
| Source : enquête départementale 2014 | Source : rapport annuel 2016 du Défenseur des droits |



Deux enjeux substantiels

Les problématiques de l'accessibilité des services au public constituent deux enjeux :

- L'accès aux services (santé, éducation, mobilité, culture, numérique) afin que chaque habitant de l'Allier puisse être en capacité de disposer d'une gamme de services de proximité répondant à ses besoins du quotidien, permettant au territoire de vie d'être attractif.
- Le maintien des services dans les espaces fragilisés (commerces de proximité, distributeurs automatiques de billets, pompes à essence, services postaux, services de sécurité, d'accompagnement à l'emploi et d'accueil de la petite enfance) afin que la possibilité d'accès des services au public soit garantie par une présence équilibrée de leurs missions au sein des territoires de vie du département et en complémentarité avec les départements limitrophes.

Le schéma départemental répond à ces enjeux par **un plan stratégique en deux axes** :

- **Axe 1 : Accompagner le public dans l'accès aux services.**

Dans la mesure où les services sont globalement accessibles sur l'ensemble du Département, le schéma fait de l'accompagnement aux services une de ses priorités. Il est recherché un renforcement de la mutualisation des services et un développement des partenariats nationaux et locaux assurant un meilleur accès des services auprès des habitants et résidants du Département de l'Allier.

- **Axe 2 : Faciliter la présence d'une offre de services de proximité adaptée aux territoires en situation de fragilité.**

Dans la mesure où des disparités géographiques visibles peuvent recouper des disparités sociales, et être aggravées par la numérisation des services, le schéma fait du déploiement équilibré d'une offre de services de proximité une de ses priorités. Il est recherché la consolidation des services de proximité et une meilleure adéquation entre l'infrastructure et les pratiques du numérique.



PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL

2018 - 2023

PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL 2018 - 2023

| AXES | OBJECTIFS | ORIENTATIONS | SOUS-ORIENTATIONS | |
|--|---|---|---|--|
| AXES 1 : Accompagner le public dans l'accès aux services. | Objectif 1 : Renforcer l'accompagnement mutualisé des publics dans les démarches administratives en assurant la couverture du Département par un réseau des Maisons de Services au Public (MSAP). | Orientation 1.1 : Couvrir en priorité les territoires considérés comme fragiles et non encore dotés de MSAP. | 1.1.1 : Couvrir les bourgs centres structurant l'espace rural. 1.1.2 : Mettre en place des MSAP dans certains des quartiers prioritaires politique de la ville des agglomérations du département. | |
| | | Orientation 1.2 : Développer l'offre mutualisée de services en MSAP. | 1.2.1 : Mobiliser les opérateurs nationaux et locaux de services pour une présence au sein des MSAP. | |
| | Objectif 2 : Faire de la Mairie un lieu d'accompagnement de proximité dans l'accès aux services. | Orientation 2.1 : Conforter la Mairie dans le primo-accompagnement du public pour accéder aux services. | 2.1.1 : Confirmer la Mairie dans sa mission de première orientation dans l'accès aux services. 2.1.2 : Favoriser au sein du territoire intercommunal une mise en réseau cohérente entre Mairies et MSAP en lien avec les autres acteurs du territoire. | |
| | | Objectif 3 : Structurer le réseau et favoriser les synergies entre toutes les structures proposant un accompagnement des publics dans l'accès aux services. | Orientation 3.1: Structurer le réseau des MSAP au niveau départemental pour qu'elles puissent accéder aux ressources nécessaires à l'exercice de leurs missions. | 3.1.1 : Mettre en œuvre des instances territoriales de mise en réseau et coordination des MSAP (partage de bonnes pratiques et échanges d'expérience, accompagnement des partenariats avec les opérateurs de services, etc...). |
| | Orientation 3.2 : Mieux communiquer sur les services au public de l'Allier. | | 3.2.1 : Etablir une charte par territoire avec une déclinaison et communication auprès des institutionnels, des partenaires et des habitants (sites internet, flyers, etc...). | |
| | | | 3.2.2 : Mettre en œuvre l'Observatoire départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public permettant de mettre à disposition des territoires des données ouvertes. | |
| | | | 3.2.3 : Décliner à l'échelle départementale un portail d'information pour permettre aux habitants d'accéder plus facilement aux services dans l'Allier. | |
| | Axe 2 : Faciliter la présence d'une offre de services de proximité adaptée aux territoires en situation de fragilité. | Objectif 4 : Définir une offre de services de proximité par l'élaboration de projets locaux de services et les mettre en œuvre. | Orientation 4.1 : Renforcer l'offre de santé de proximité. | 4.1.1 : Mobiliser les professionnels de santé et inciter à l'élaboration de projets territoriaux de santé en lien avec les structures et territoires impliqués. 4.1.2 : Favoriser l'attractivité du territoire en mettant en œuvre des dispositifs et des outils permettant d'accueillir des nouveaux praticiens. 4.1.3 : Développer les structures publiques ou privées d'accueil des praticiens. |
| | | | Orientation 4.2 : Consolider l'accès aux services du quotidien. | 4.2.1 : Favoriser l'émergence d'une politique locale du commerce et des services marchands à l'échelle du territoire intercommunal. 4.2.2 : Faciliter la transmission - reprise des commerces et services marchands de proximité. 4.2.3 : Soutenir les initiatives publiques en vue de maintenir une offre mutualisée de services du quotidien et d'animation locale. |
| | | | | Orientation 4.3 : Favoriser la mobilité à l'échelle des territoires. |
| Orientation 4.4 : Conforter des territoires d'éducation de proximité. | | | | |
| Orientation 4.5 : Accompagner les publics en situation de fragilité. | | | 4.5.1 : Offrir un accompagnement social de proximité. 4.5.2 : Garantir un maillage territorial des services apportés à domicile. | |
| | | | Orientation 4.6 : Développer le réseau des acteurs locaux et nationaux de la culture. | 4.6.1 : Inciter l'élaboration d'une stratégie culturelle de territoire. |
| Objectif 5 : Améliorer les réseaux et l'infrastructure numérique du département. | | Orientation 5.1 : Mettre en œuvre le schéma directeur territorial de l'aménagement numérique. | 5.1.1 : Permettre aux habitants de l'Allier d'avoir un débit suffisant pour accéder aux services numérisés. | |
| | | Orientation 5.2 : Favoriser la couverture mobile voix et data adaptée aux besoins. | 5.2.1 : Accompagner les territoires dans la réponse aux initiatives publiques tendant à assurer la couverture du département en téléphonie mobile | |
| Objectif 6 : Favoriser l'égal accès du public à l'outil numérique et aux services numérisés. | | Orientation 6.1 : Mailler le département en point d'accès aux services numérisés. | 6.1.1 : Développer des points d'accès wifi (gratuits et libres) sur les territoires. 6.1.2 : Mettre à disposition des habitants dans chaque commune au moins un poste informatique relié à internet en libre-service. | |
| | | | Orientation 6.2 : Favoriser la couverture du territoire en lieux de médiation permettant l'accompagnement et la prise en main des services numérisés par les habitants. | 6.2.1 : Soutenir la création d'espaces publics numériques ou de tiers lieux adossés à des structures existantes (MSAP) et proposer des actions de formation, accompagnement et activité numérique ouverts à l'ensemble des habitants. |
| | | Orientation 6.3 : Faciliter l'accès des habitants à une offre de services numériques adaptés. | | 6.3.1 : Inciter les opérateurs locaux à la création et au développement de sites rassemblant une offre de services partagée répondant à un même besoin. 6.3.2 : Favoriser la qualité de l'accès aux services numérisés par l'adoption de démarches de certification ou de labellisation des sites. |



Gouvernance et suivi du schéma

La gouvernance

Les deux maîtres d'ouvrage réuniront à minima une fois par an l'instance de pilotage regroupant trois collèges* et dès que cela apparaîtra nécessaire pour suivre les actions engagées, les actions à engager, les évaluer et valider les propositions garantissant la progression du schéma :

| Instance de pilotage | | | Réunion au moins 1/an |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
| Collège des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre | Collège des structures publics et privés | Collège des associations | |

*La liste détaillée des trois collèges est présentée en annexe.

Le suivi avec les acteurs des services au public

L'Etat et le Conseil Départemental assureront le suivi du présent schéma pendant les six prochaines années en poursuivant sa mise en œuvre avec les habitants, les partenaires locaux et nationaux.

Des groupes de travail, dont les représentants peuvent être issus de l'instance de pilotage et de toutes structures reconnues pour leur rôle dans la mise en place d'une orientation spécifique du schéma, seront réunis afin de favoriser les liens entre les acteurs des territoires et l'émergence de propositions pouvant être partagées et soumises à l'instance de pilotage :

| Groupes de travail (techniques) | | | | Réunions fixées autant que de besoin |
|---------------------------------|----------|----------|----------|--|
| Groupe 1 | Groupe 2 | Groupe 3 | Groupe 4 | |

Groupe 1 : MSAP, Mairies, opérateurs de services,

Groupe 2 : Collectivités locales compétentes dans le domaine du développement économique, du commerce et du transport, les consulaires, commerçants et transporteurs,

Groupe 3 : Centres sociaux, acteurs de l'accompagnement social, associations d'aide aux jeunes, aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en situation de handicap, acteurs en charge d'un équipement culturel et/ou multimédia.

Groupe 4 : Afin d'aborder des thématiques transversales comme le numérique et la mobilité, un groupe peut être constitué sur la base des représentants des groupes 1 à 3 et de tous autres représentants qualifiés.



Le suivi avec les habitants

Des groupes de travail locaux permettant la participation des habitants à la réflexion, la mise en place des actions et à l'évaluation du schéma peuvent être mis en place dans les territoires. Ils assureront la continuité de la concertation établie depuis l'élaboration du diagnostic.

Il appartiendra aux deux maîtres d'ouvrage d'inviter à la consultation des habitants en lien avec les collectivités locales et représentants de l'Etat dans les territoires concernés.

Les autorités compétentes pour la tenue des instances existantes sont invitées à présenter régulièrement le schéma auprès des habitants pour en assurer le suivi.

| | |
|--|---|
| Groupes de travail locaux (consultatif) | Réunions fixées autant que de besoin |
| Un ou plusieurs groupes constitués/territoires | |

La tenue des groupes consultatifs reprendra l'organisation des instances existantes ou sera arrêtée en lien avec les enjeux locaux propres à chaque territoire.

La mise en œuvre

Les orientations inscrites dans le schéma donnent lieu à une convention conclue entre le représentant de l'Etat dans le département, le Département, les communes et groupements intéressés ainsi que les organismes publics et privés concernés et les associations d'usagers des services au public dans le département. Les parties à la convention s'engagent à mettre en œuvre, chacune dans la limite de ses compétences, les actions programmées.

Le schéma peut, avant l'expiration du délai de six ans mentionné, être révisé sur proposition du représentant de l'Etat dans le département, du Département ou des établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre, s'ils représentent soit la moitié au moins de ces établissements sur le territoire départemental, soit la moitié au moins de la population départementale au regard du dernier recensement. La procédure de révision est celle prévue pour l'élaboration du schéma. La convention conclue pour la mise en œuvre des actions inscrites dans le schéma est modifiée pour tenir compte de la révision du schéma, après consultation des organismes publics et privés et des associations composant l'instance de pilotage.

L'Etat et le Conseil Départemental poursuivent les échanges avec toutes structures visant à atteindre les objectifs du présent schéma et encouragent l'établissement de conventions de partenariat pour la mise en place et le suivi des actions.



Le cadre financier

Le plan stratégique s'appuie sur la volonté de co-construire la mise en œuvre de ces orientations avec l'ensemble des partenaires associés. Pour en favoriser l'application, des outils financiers co-partagés ou à disposition des projets de territoires peuvent être mobilisés pour mettre en œuvre les orientations du présent schéma.

Les éléments de cadrage financier sont donnés à titre indicatif.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Cadre national

L'État partage les orientations et les objectifs définis par le présent schéma. Il participera au cofinancement de certaines actions en cohérence avec les interventions des collectivités territoriales et des autres acteurs. Il mobilisera à cette fin des dotations et crédits du droit commun, ou spécifiques à certaines actions (soutien aux MSAP par exemple), dans le respect des cadres réglementaires les régissant, notamment la dotation d'équipement des territoires ruraux (DETR) ou le fonds national d'aménagement du territoire (FNADT) .



Cadre Départemental

Le Département soutient les projets d'investissement portés par les territoires dans le domaine des services. Les communes peuvent solliciter le soutien du Département pour leurs projets de services en milieu rural quand elles sont maîtres d'ouvrage de l'opération. Les intercommunalités bénéficient quant à elles des dispositifs contractuels départementaux dont le contrat de territoire pour la période 2017/2020 qui pourra les accompagner dans leurs projets territoriaux. Le Département, par l'intermédiaire de sa mission accueil allier, conseille et accompagne les territoires dans l'élaboration et la diffusion de leurs offres d'activités et dans le recrutement de candidats à l'installation. Elle assure également la promotion des offres dans le cadre des transmissions d'activités.



Cadre Régional

Les interventions s'inscrivent dans les priorités fixées dans le cadre du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité du territoire (SRADDET), du schéma de développement économique, d'innovation et d'internationalisation 2017-2021 (SRDEII), du schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) et à ce titre peuvent bénéficier des politiques contractuelles régionales conduites avec les contrats ambition région, l'intervention en faveur des bourgs-centres, le plan de la ruralité et la politique d'égalité d'accès à la santé.



Cadre européen

Les interventions s'inscrivent dans la stratégie Europe 2020 pour la période 2014-2020 déclinée dans le programme opérationnel régional Auvergne FEDER-FSE, le programme de développement rural Auvergne et les trois programmes LEADER du département de l'Allier.

D'autres financements sont susceptibles d'être recherchés auprès d'autres partenaires des territoires comme la Caisse des dépôts, etc.



AXE 1

Accompagner le public dans l'accès aux services



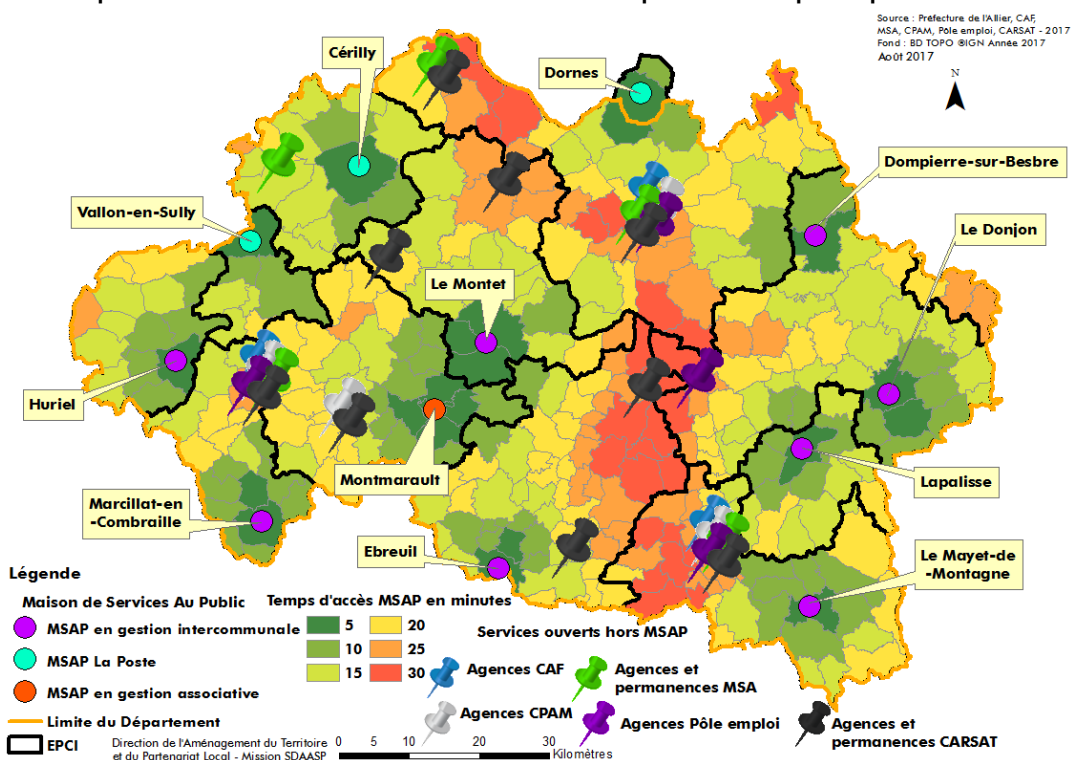
➤ Objectif 1 : Renforcer l'accompagnement mutualisé des publics dans les démarches administratives en assurant la couverture du Département par un réseau de Maisons de Services au public (MSAP).

Les **Maisons de Services au Public** (MSAP) au nombre de 11 dans le département (9 en gestion intercommunale dont 1 en gestion associative déléguée et 2 gérées par La Poste), délivrent **une offre mutualisée de services de proximité allant de l'information transversale de premier niveau à l'accompagnement des habitants sur des démarches spécifiques**. 7 opérateurs nationaux sont partenaires du réseau des MSAP : Pôle emploi, l'Assurance Maladie (Caisse Nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés), l'Assurance Retraite (Caisse nationale d'assurance vieillesse), la CAF (Caisse nationale des Allocations Familiales), la MSA (Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole), La Poste et GRDF (Gaz Réseau Distribution France), auxquels s'ajoutent localement les Missions locales, la DDFiP (Direction Départementale des Finances Publiques), le Trésor public, la médecine du travail et l'ouverture de permanences diverses sur la santé, l'habitat, l'énergie, etc.

L'organisation des services au sein des MSAP relève d'**une convention cadre** fixant les termes des missions et engagements de chaque intervenant. L'identification d'un référent est fixée par chaque partie prenante pour assurer la continuité des services. La charte nationale recommande de veiller à **une distance minimale de 20 minutes** en véhicule motorisé **entre deux MSAP** pour assurer un maillage territorial équilibré.

Le département dispose d'une couverture en MSAP pratiquement achevée avec une implantation ciblée dans les territoires les plus éloignés des villes centres notamment aux marges du Département. Un axe nord-sud apparaît en tension mais à relativiser avec le maillage urbain structurant des pôles intermédiaires et de deux villes disposant des principaux services.

L'Allier souhaite conforter la présence et l'offre de services dans les territoires en appuyant l'ouverture, si nécessaire, de MSAP dans les bassins de vie qui en sont dépourvus, en favorisant l'implication accrue d'opérateurs de services et l'inscription des structures dans un réseau d'animation local. Un objectif de 12 à 15 MSAP est considéré comme adapté aux besoins du département.



L'accessibilité des Maisons de Services au Public



Orientation 1.1 : Couvrir en priorité les territoires considérés comme fragiles et non encore dotés de MSAP.

Sous-orientation 1.1.1 : Couvrir les bourgs centres structurant l'espace rural.

| Thématique | | Accompagnement dans l'accès aux services |
|---------------------------------|--|---|
| Constats et enjeux | L'état des lieux a mis en exergue l'attente d'un accompagnement renforcé des habitants dans l'accès aux services. Ils recherchent des lieux de conseils, d'orientation et d'accompagnement avec les opérateurs publics et privés pour faire face aux situations de la vie quotidienne. | |
| Objectif | Les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. La démarche vise à établir un lien privilégié entre habitants et opérateurs de services au public par un déploiement de pôles d'animation de proximité identifiés. | |
| Attentes des habitants | Maintien de services de proximité dans leurs espaces de vie. Trouver un interlocuteur physique permettant une mise en relation avec un opérateur, notamment en cas de difficulté de traitement d'un dossier. | |
| Points de vigilance | Un accueil physique des services. Une échelle géographique adaptée aux besoins. Accès des personnes en situation de handicap. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Initier la démarche auprès des territoires et apporter une ingénierie technique. Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux. |
| Caisse des dépôts et consignations | Animation du réseau national d'appui aux MSAP (formations,...). |
| Conseil Départemental | Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| La Poste | Mise en place de MSAP dans les locaux des bureaux de poste en partenariat avec les collectivités locales. |
| Intercommunalités | Identifier les espaces stratégiques d'implantation des MSAP. Structurer l'offre de services tenant compte du besoin des territoires. |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Mailler l'offre de services au sein des MSAP. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de MSAP dans le département (taux de couverture / habitants) et du nombre de contacts ou démarches présentées dans les bilans d'activités. Critère qualitatif des services proposés par les MSAP du département. |
| Communication | À destination du réseau des MSAP, intercommunalités, Mairies et opérateurs de services, assurée par la Préfecture de l'Allier. |



Sous-orientation 1.1.2 : Mettre en place des MSAP dans certains des quartiers prioritaires politique de la ville des agglomérations du département.

| Thématique | | Accompagnement dans l'accès aux services |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | L'état des lieux a mis en exergue l'attente d'un accompagnement renforcé des habitants dans l'accès aux services. Ils recherchent des lieux de conseil, d'orientation et d'accompagnement avec les opérateurs publics et privés pour faire face aux situations de la vie quotidienne. | |
| Objectif | Les Maisons de services au public articulent présence humaine et outils numériques. La démarche vise à établir un lien privilégié entre habitants et opérateurs de services au public par un déploiement de pôles d'animation de proximité identifiés. | |
| Attentes des habitants | Maintien des services de proximité dans leurs espaces de vie. Trouver un interlocuteur physique permettant une mise en relation avec un opérateur, notamment en cas de difficulté de traitement d'un dossier. | |
| Points de vigilance | Un accueil physique des services. Une échelle géographique adaptée aux besoins. Accès des personnes en situation de handicap. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Initier la démarche auprès des territoires et apporter une ingénierie technique. Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| Caisse des dépôts et consignations | Animation du réseau national d'appui au MSAP (Formations,...). |
| Conseil Départemental | Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| Intercommunalités | Identifier les espaces stratégiques d'implantation des MSAP. Structurer l'offre de services tenant compte du besoin des territoires. |
| La Poste | Mise en place de MSAP dans les locaux des bureaux de poste en partenariat avec les collectivités locales |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Mailler l'offre de services au sein des MSAP. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de MSAP dans le département (taux de couverture / habitants) et du nombre de contacts ou démarches présentées dans les bilans d'activités. Critère qualitatif des services proposés par les MSAP du département. |
| Communication | À destination du réseau des MSAP, intercommunalités, mairies et opérateurs de services, assurée par la Préfecture de l'Allier. |



Orientation 1.2 : Développer l'offre mutualisée de services en MSAP.

Sous-orientation 1.2.1 : Mobiliser les opérateurs nationaux et locaux de services pour une présence au sein des MSAP.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|---|---------------------------|
| Constats et enjeux | Le manque d'organisation interservices constaté par les habitants fragilise l'accessibilité. La MSAP constitue un pôle d'animation de services mutualisés à même d'apporter une réponse multiple aux démarches des habitants. Une attention particulière sera portée aux télé-procédures. | |
| Objectif | La mutualisation des services au public portée par les MSAP peut permettre aux opérateurs nationaux et locaux de proposer une offre de services physiques et numériques en vue de renforcer l'accessibilité dans les territoires. | |
| Attente des habitants | Simplification et cohérence de l'offre de services pour un accompagnement dans leurs démarches. | |
| Points de vigilance | Un accueil physique des services. Des horaires d'ouverture adaptés. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| Conseil Départemental | |
| Intercommunalités et MSAP | Identifier les besoins du territoire en lien avec le Conseil Départemental. Fédérer un réseau d'opérateurs nationaux et locaux de services. Anticiper l'ouverture-fermeture d'un service sur le territoire et faire le lien avec les MSAP. |
| Mairies | Participer à l'état des lieux des services en coopération avec l'intercommunalité. |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Maintenir une offre de services physiques attendue par le public. Désigner des référents acteurs de l'accompagnement |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre d'opérateurs nationaux et locaux mobilisés sur le département. |
| Communication | À destination du réseau des MSAP, intercommunalités, mairies et opérateurs de services. |



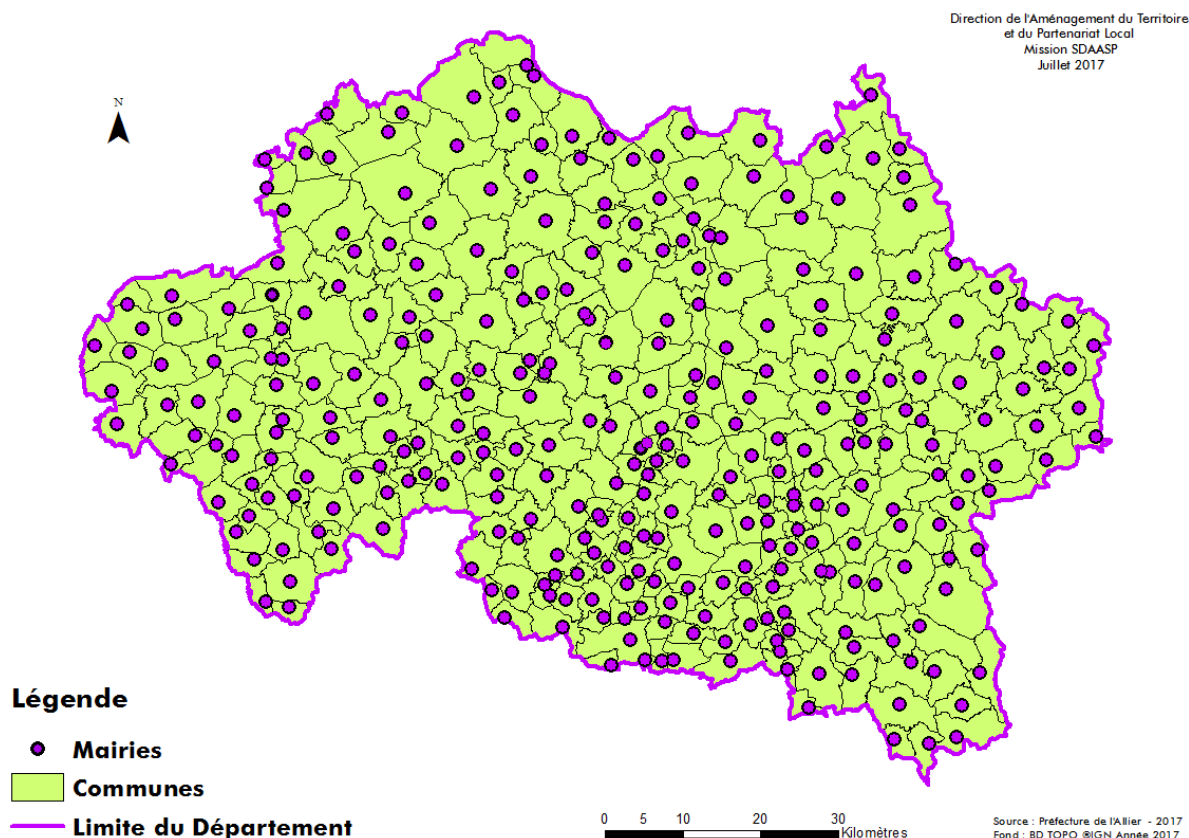
➤ Objectif 2 : Faire de la Mairie un lieu d'accompagnement de proximité dans l'accès aux services

L'Allier compte **317 communes** depuis le 1^{er} janvier 2017 pour 343 062 habitants (insee, population 2014). Sans conteste, les Mairies sont reconnues par les habitants pour leur proximité et leurs missions de conseil et d'orientation qu'elles délivrent quotidiennement. Régulièrement, les résultats d'enquête placent la commune comme l'échelon local dans lequel les français ont le plus confiance (73% des français sont attachés à la commune selon l'enquête ipsos 2016). Alors que ce service du quotidien est reconnu comme essentiel pour la majorité des habitants (69% des français sont attachés au service de proximité selon l'enquête ifop publié en mars 2017), les communes disposent de compétences multiples, d'une connaissance fine du territoire qui leur permettent de répondre aux préoccupations des habitants dans un cadre de confiance mutuel.

La commune est un échelon territorial qui assure la délivrance de services au public et une primo-orientation des habitants dans l'appui aux démarches.

L'Allier souhaite s'appuyer sur le maillage communal du département pour assurer un accompagnement de proximité dans l'accès aux services.

Les communes de l'Allier





Orientation 2.1 : Conforter la Mairie dans le primo-accompagnement du public pour accéder aux services.

Sous-orientation 2.1.1 : Confirmer la Mairie dans sa mission de première orientation dans l'accès aux services.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|---|----------------------------------|
| Constats et enjeux | La multiplication des acteurs publics, privés et la dématérialisation croissante des services peuvent être un frein à l'accessibilité. La Mairie demeure plus que jamais un lieu de recours pour les habitants, elle est reconnue comme un point d'accès aux services permettant de les orienter. L'état des lieux a mis l'accent sur le rôle essentiel, surtout dans les petites communes, joué par les maires et les secrétaires de mairie qui sont régulièrement sollicités par les usagers. Ils sont reconnus pour répondre à des sollicitations très diverses sachant que ceux-ci ont exprimé le besoin d'être appuyé dans l'exercice de cette mission. | |
| Objectif | Poursuivre l'orientation de premier niveau effectuée par les Mairies auprès des habitants. Un réseau départemental des secrétaires de mairies pourrait être à même de structurer leurs missions d'accompagnement dans leurs relations avec les habitants. | |
| Attente des habitants | La Mairie est un lieu d'accueil qui peut être renforcé en tant que premier niveau d'information. | |
| Points de vigilance | Dynamique de réseau entre les Mairies, l'intercommunalité et les MSAP. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier et Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
|---|---|--|
| Préfecture | Accompagner les Mairies en tant qu'autorité représentante de l'État dans les territoires. | |
| Conseil Départemental | Accompagner les Mairies dans l'amélioration de leurs démarches d'accessibilité des services (ingénierie technique, dispositifs départementaux). Soutien à l'équipement matériel permettant de répondre aux problématiques d'accès aux services dématérialisés. | |
| Intercommunalités | Constituer autour des Mairies et des MSAP un réseau territorial de proximité (charte partenariale, convention,...) | |
| Mairies | Permettre l'accueil physique et numérique des publics (horaire d'ouverture, site internet, accès numérique,...). Identifier un référent communal relais avec les MSAP. | |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Assurer la continuité de leur mission avec les partenaires. | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de Mairies impliquées sur le département dans une démarche d'amélioration de l'accès des services au public (aménagement physiques et numériques, référent identifié, signature de chartes et de conventions, etc...). | |
| Communication | Conjointement assurée par les Mairies, les intercommunalités, les MSAP, la Préfecture de l'Allier et le Conseil Départemental. | |
| Illustration d'action | Mairie de Sainte-Thérance (198 hab) adresse des brèves (ex : échéance de la déclaration d'impôt) aux habitants de la commune ayant communiqué leur adresse électronique, créer un réseau de correspondant. | |



Sous-orientation 2.1.2 : Favoriser au sein du territoire intercommunal une mise en réseau cohérente et fonctionnelle entre Mairies et MSAP en lien avec les autres acteurs du territoire.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|--|----------------------------------|
| Constats et enjeux | Les habitants aspirent à plus d'équité d'accès aux services à partir de leur commune de résidence. Dans le contexte de la dématérialisation des procédures faisant émerger de nouvelles pratiques, à la réorganisation de services dans l'Allier, il apparaît nécessaire d'éviter la marginalisation subie d'une partie des habitants. L'intercommunalité est l'échelon local le mieux placé pour porter une démarche de réseau avec les Mairies, les MSAP et les autres acteurs du territoire visant la mise en œuvre d'actions cohérentes. | |
| Objectif | Renforcer la coopération entre les Mairies et les MSAP en lien avec les acteurs publics et privés pour accroître la lisibilité et la continuité de l'offre de services (horaires d'accueil du public, information au public, etc.). | |
| Attente des habitants | Une cohérence de la présence des services au public du territoire. | |
| Points de vigilance | Dynamique de réseau entre les Mairies, les MSAP et l'intercommunalité. | |
| Pilotage et coordination | Les intercommunalités avec le soutien de la Préfecture de l'Allier et du Conseil Départemental. | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Soutenir les MSAP dans leur participation au réseau intercommunal. Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| Conseil Départemental | Accompagner les intercommunalités dans la progression du réseau avec les Mairies, les MSAP et les autres acteurs du territoire. Soutien à l'équipement matériel permettant de répondre aux problématiques d'accès aux services dématérialisés. Appuyer la mobilisation des opérateurs de services nationaux et locaux. |
| Intercommunalités | Constituer autour des Mairies et des MSAP un réseau territorial de proximité avec les autres acteurs du territoire (charte partenariale, convention,...). |
| Mairies | Permettre l'accueil physique et numérique des publics (horaire d'ouverture, site internet, accès numérique,...). Identifier un référent communal relais avec les MSAP. |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Participer à la dynamique locale de réseau. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de Mairies impliquées sur le département dans une démarche d'amélioration de l'accès des services au public (aménagement physiques et numériques, référent identifié, signature de chartes et de conventions, etc...). |
| Communication | À destination des Mairies et MSAP, assurée par les intercommunalités avec le soutien de la Préfecture de l'Allier et du Conseil Départemental. |



➤ **Objectif 3 : Structurer le réseau et favoriser les synergies entre toutes les structures proposant un accompagnement des publics dans l'accès aux services.**

Les services au public assurent dans les territoires l'attractivité nécessaire au maintien, à l'accueil et au renouvellement des populations. Ils sont un repère dans le quotidien de chaque habitant pour la réalisation de leur démarche et un moyen de garantir la cohésion territoriale. La multiplication des acteurs pour accéder au service, l'évolution des organisations, le manque d'échanges d'informations entre les intervenants publics, privés peuvent conduire à un sentiment de replis des habitants inquiets dans leur capacité à se saisir du bon interlocuteur. A cet effet, ils sont en demande d'une connaissance claire de leurs droits et obligations, alors que des dispositifs existants ne sont pas mobilisés par les bénéficiaires comme l'indique le Défenseur des droits dans son rapport annuel 2016.

Le manque de lisibilité de l'offre de service est dès lors un frein à l'accessibilité des services. L'Allier souhaite améliorer la qualité des informations transmises aux habitants par **un renforcement des échanges entre les opérateurs et la création d'un portail unique d'information** ne se substituant pas à l'existant mais en rassemblant les principales sources à même de répondre aux démarches diverses du quotidien.

L'anticipation de l'évolution des services est indispensable pour continuer à préserver le lien avec l'ensemble des habitants du département. A ce titre la mise en place de **l'observatoire de l'amélioration de l'accessibilité des services au public** est une volonté de l'État (Préfecture de l'Allier, DDT) et du Département de l'Allier de mettre en place un outil de développement local, partagé entre les deux maîtres d'ouvrages, les collectivités locales et les opérateurs, s'appuyant pleinement sur la démarche cartographique initiée en 2014. Il assurera une vision commune de l'évolution des services dans les territoires et permettra d'envisager des mesures d'adaptation.





Orientation 3.1 : Structurer le réseau des MSAP au niveau départemental pour qu'elles puissent accéder aux ressources nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Sous-orientation 3.1.1 : Mettre en œuvre des instances territoriales de mise en réseau et coordination des MSAP (partage de bonnes pratiques et d'échanges d'expériences, accompagnement des partenariats avec les opérateurs de services, etc...)

| Thématique | | Animation des territoires |
|--|--|----------------------------------|
| Constats et enjeux | L'état des lieux a mis en exergue les problématiques de connaissances partagées entre toutes les structures publiques et privées présentes sur un territoire. Les différents messages se trouvent régulièrement affaiblis par leur manque de lisibilité en direction des habitants. | |
| Objectif | L'objectif est d'inciter les territoires et les opérateurs à s'organiser conjointement afin d'intervenir en complémentarité. Les MSAP existantes bénéficient de l'appui du réseau national mis en place par la Caisse des Dépôts et Consignations par convention de délégation avec l'Etat. Ce réseau permet aux personnels des MSAP d'accéder à des formations et à des outils partagés. Il apparaît nécessaire de décliner l'action de ce réseau à l'échelle départementale afin de favoriser les synergies entre MSAP, entre les MSAP et les opérateurs et permettre de fixer le cadre de responsabilité de chaque partie (tiers de confiance). | |
| Attentes des animateurs de MSAP | Attente dans les échanges d'expériences, réflexions partagées, appui à l'échelle du Département. Un cadre de mission clair et précis (responsabilité de l'accompagnement). | |
| Points de vigilance | La mise en réseau et la coordination des MSAP Implication des opérateurs | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier et Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Favoriser l'organisation d'instances territoriales pour l'ensemble du département. |
| Conseil Départemental | |
| Caisse des dépôts et consignations | Appuyer la mobilisation du personnel des MSAP pour la formation opérationnelle, l'aide technique, l'échange d'expériences et l'accompagnement des publics. |
| MSAP | Partager les pratiques et le retour d'expérience portant sur les activités, les partenariats, les relations avec le public dont la prise en charge et l'accompagnement, le fonctionnement de la structure. |
| L'intercommunalité | Faciliter l'organisation de rencontres pour l'ensemble des MSAP du département. |
| Opérateurs de services nationaux et locaux, les associations | Participer aux instances territoriales lorsqu'ils y sont invités. Identifier des référents chargés de l'appui au MSAP et de l'accompagnement en dernier ressort du public. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre d'instances territoriales mises en place au cours d'une année. Critère qualitatif des thématiques abordées lors de chaque instance. |
| Communication | À destination du réseau par une diffusion de l'information de la Préfecture de l'Allier, du Conseil Départemental et de l'ensemble des MSAP du département. |



Orientation 3.2 : Mieux communiquer sur les services au public de l'Allier

Sous-orientation 3.2.1 : Etablir une charte par territoire avec une déclinaison et communication auprès des institutionnels, des partenaires et des habitants (sites internet, flyers, etc...).

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| Constats et enjeux | <p>L'état des lieux a fait apparaître une connaissance insuffisante par une partie du public de l'existence et des missions des MSAP. Depuis 2016 un dispositif national de communication concerne les MSAP. Les Maisons existantes en Allier y participent activement. Il convient de décliner cette communication nationale en l'adaptant au niveau local.</p> <p>Les structures présentes dans les territoires souhaitent également s'appuyer sur un travail en réseau à l'échelle du département. Cette orientation doit permettre d'associer tous les partenaires d'un même territoire afin de favoriser les échanges et les complémentarités en vue d'une couverture optimale des besoins du territoire.</p> | |
| Objectif | <p>Établir une charte territoriale intégrant l'identification de l'ensemble des acteurs (les référents des opérateurs nationaux et locaux de services des MSAP, intercommunalités, Mairies, associations, etc.) ainsi que l'ensemble des engagements et des partenariats entre acteurs concernant le territoire (les conventions-cadre des MSAP, les conventions de partenariat, référentiels techniques, documents d'orientation et schémas) visant le renforcement de l'accès aux services.</p> | |
| Attente des habitants | Savoir vers qui s'adresser pour accéder à un service. | |
| Points de vigilance | La diversité des messages portés par chaque acteur. | |
| Pilotage et coordination | Les intercommunalités avec le soutien de la Préfecture de l'Allier et du Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|--|--|
| Préfecture | <p>Soutenir les initiatives territoriales s'engageant dans la coordination des acteurs et ainsi permettre la diffusion d'une communication harmonisée.</p> <p>Appuyer la diffusion des outils de communication sur le département.</p> <p>Mobiliser et élaborer la charte territoriale en lien avec tous les acteurs.</p> <p>Déployer et saisir la charte comme outil d'une communication locale harmonisée à l'ensemble d'un territoire.</p> <p>S'engager à participer et à définir la présence des services sur le territoire.</p> |
| Conseil Départemental | |
| Acteurs institutionnels publics (collectivités territoriales, groupement de collectivités locales, administrations,...) | |
| Mairies | |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | <p>Critère quantifiable sur le nombre de chartes territoriales élaborées.</p> <p>Critère qualitatif des supports de communication publiés.</p> |
| Communication | À destination du grand public sur un format papier accessible et sur les supports électroniques concernés (presse locale, site internet ...) des intercommunalités pour la diffusion de la Charte. |



Sous-orientation 3.2.2 : Mettre en œuvre l'observatoire départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public permettant de mettre à disposition des territoires des données ouvertes.

| Thématique | | Ouverture des données |
|---------------------------------|---|-----------------------|
| Constats et enjeux | <p>La numérisation progressive des services au public est tout à la fois choisie et subie par les habitants. Elle peut relever d'une facilitation des relations entre l'administration, les opérateurs et le public par la prise en compte des données relevant des pratiques quotidiennes et de la présence ou non des services de proximité. En ce sens l'Etat est engagé depuis 2013 dans la démarche « data.gouv.fr » et 2014 dans le Partenariat pour un gouvernement ouvert facilitant la recherche et le référencement de données avec une participation multiple d'acteurs publics et privés.</p> <p>L'évolution et réorganisation rapide des services peut constituer un frein dans l'accès aux démarches. Pour être en capacité de les appréhender et apporter des mesures d'anticipation, il apparaît nécessaire de bénéficier d'un observatoire à même de fournir une connaissance territoriale fiable sur les modifications d'implantation, projets d'ouverture, de fermeture d'un service ayant des effets sur l'accessibilité.</p> <p>La mise en place de l'observatoire constituera un outil partagé et s'appuiera sur le renforcement d'un réseau de partenariat local des services au public.</p> | |
| Objectif | <p>Mettre en place l'observatoire départemental de l'amélioration de l'accessibilité des services au public permettant d'identifier, localiser, analyser et diffuser le plus largement possible des informations sur les services au public en s'inscrivant dans le partage de données ouvertes. Il permettra d'accompagner la décision publique sur la durée et d'envisager la mise en place d'indicateurs d'évaluation.</p> | |
| Attente des habitants | <p>Maintien des services de proximité dans chaque espace vécu.</p> | |
| Points de vigilance | <p>Lisibilité, protection et conformité juridique des données ouvertes.</p> | |
| Pilotage et coordination | <p>Le Conseil Départemental et la Préfecture de l'Allier avec l'appui de la Direction Départementale des Territoires.</p> | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|--|--|
| Préfecture | <p>Gérer, animer et diffuser l'observatoire en mettant l'accent sur la mise à jour des jeux de données par l'ensemble des acteurs de la plateforme et les analyser.</p> |
| Direction Départementale des Territoires | |
| Conseil Départemental | |
| Les territoires | <p>Favoriser la publication des jeux de données publiques et privés respectant la réglementation en vigueur relative à la sécurité des données, à la protection des personnes liées à leurs vies privées et à la conservation des données issues de la CNIL.</p> |
| MSAP | |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | <p>S'approprier et diffuser le référentiel commun de communication de l'observatoire.</p> <p>Conduire avec régularité les mises à jour des jeux de données.</p> |
| Acteurs institutionnels (Rectorat, ARS, Directions régionales...) | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | <p>Critère quantifiable du nombre de participants publics et privés de l'observatoire, nombre de jeux de données publiés.</p> <p>Critère qualitatif de la régularité des mises à jour pour chaque participant de la plateforme.</p> |
| Communication | <p>À destination des partenaires assurés conjointement par le Conseil Départemental et la Préfecture de l'Allier avec l'appui de la DDT.</p> |



Sous-orientation 3.2.3 Décliner à l'échelle départementale un portail d'information pour permettre aux habitants d'accéder plus facilement aux services dans l'Allier.

| Thématique | |
|---|---|
| Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique | |
| Constats et enjeux | Le manque de lisibilité et de connaissance de l'offre de services ressentis par les habitants appelle à la création d'un portail unique d'information. Il rassemblera les données ouvertes nationales et locales des droits et démarches utiles pour habiter les territoires. Une attention particulière sera portée à la géolocalisation des informations, à l'adaptation de l'outil aux territoires et à l'interopérabilité de la plateforme avec les sites internet existants. |
| Objectif | Améliorer la relation entre administrations, opérateurs de services et habitants par la création d'un portail unique d'information utile aux habitants. Il mobilise les données ouvertes et données départementales des services au public et facilite l'identification des opérateurs nationaux et locaux en mesure de répondre aux besoins de chaque habitant. |
| Attentes des habitants | Simplification des démarches administratives avec l'ensemble des opérateurs nationaux et locaux de services. Disposer d'un point d'entrée unique d'information. |
| Points de vigilance | Une communication harmonisée du réseau des acteurs du « service-public.fr » de l'Allier. La mise à jour des données. L'implication des acteurs locaux. |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier et Conseil Départemental avec l'appui de la Direction Départementale des Territoires |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Concevoir l'architecture du site, animer et coordonner l'élaboration du répertoire des services au public de l'Allier devant figurer sur le portail. |
| Conseil Départemental | |
| Direction Départementale des Territoires | |
| Les collectivités locales | Participer à l'amélioration de l'outil. |
| Les services de l'État | Soutenir la diffusion de l'outil au plus grand nombre. |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | Veiller à la mise à jour des informations dont relève chaque structure en lien avec l'observatoire de l'amélioration de l'accessibilité des services au public. |
| Les acteurs locaux | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de services au public du département ajouté au portail. Nombre de connexions mensuelles. |
| Communication | À destination du public sur des supports numériques (site internet, applications mobiles...), assurée par l'ensemble des partenaires. |



AXE 2

**Faciliter la présence d'une offre
de services de proximité
adaptée aux territoires
en situation de fragilité**



➤ Objectif 4 : Définir une offre de services de proximité par l'élaboration de projets locaux de services et les mettre en œuvre.

Les services de proximité sont au centre de la démarche initiée lors de l'expérimentation en 2014. Ils représentent les services indispensables pour habiter et vivre sur un territoire en permettant de répondre aux principaux besoins de la population, qu'il s'agisse des services de santé, commerce, transport, de l'éducation, etc. Leur présence assure la cohésion territoriale et le lien entre les habitants, dont le diagnostic a fait ressortir l'importance. La bonne couverture de ces services sur l'ensemble des territoires est nécessaire pour répondre à ces besoins. **Le maillage doit être adapté aux configurations locales**, tenant compte des spécificités propres à un département rural.

Globalement, la cartographie du panier des 17 services au public confirme la bonne accessibilité du département, avec un temps d'accès moyen de 10 minutes pour les habitants.

Résultat à considérer avec vigilance compte tenu des 251 communes qui disposent de moins de 24 équipements et qui peuvent être fragilisées par la réorganisation de l'offre de services. Les territoires à la périphérie du département peuvent connaître un temps d'accès plus élevé en raison de déplacements plus régulier aux pôles d'attraction d'un niveau supérieur ou égal des départements adjacents.

L'Allier souhaite structurer l'ensemble des 17 services dans les territoires par des projets locaux et leur mise en oeuvre à même de renforcer l'accès aux services.

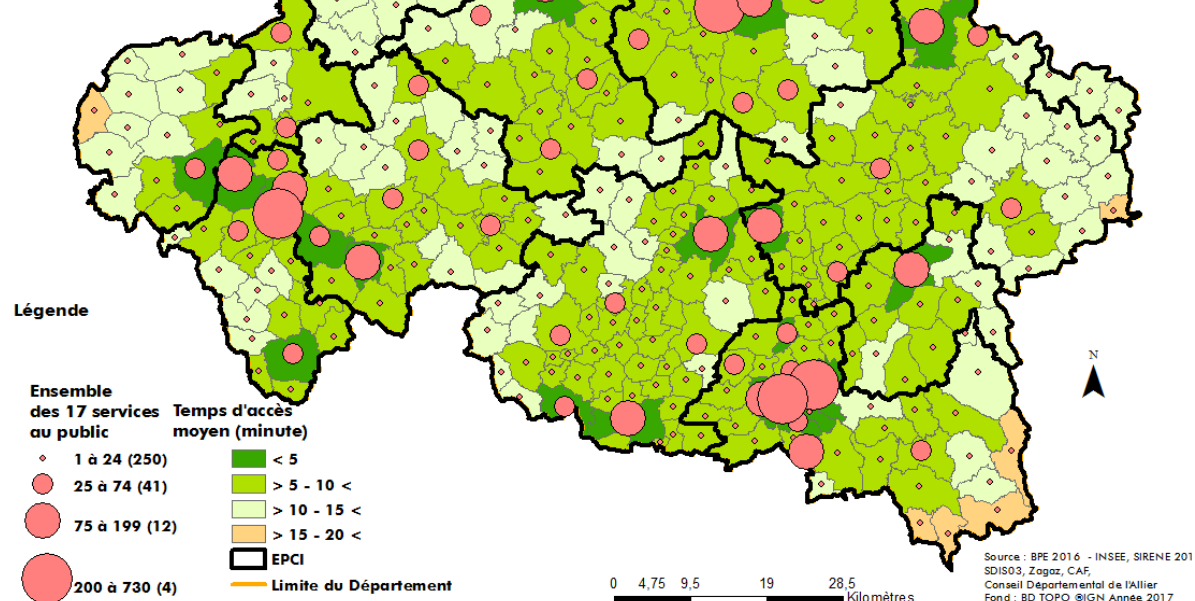
Accessibilité au panier des 17 services au public identifiés

Les 17 services font l'objet d'une présentation cartographique détaillée dans les pages suivantes en lien avec les différentes orientations du schéma.

Nombre d'équipements géolocalisés par commune à partir des données de l'INSEE (bpe 2016, Sirene ® 2017), du Conseil Départemental, de l'État (Préfecture de l'Allier, DDT) de la CAF et zagaz. Sous réserve de croisement avec les données et méthode de calcul des opérateurs compétents pour la lecture des résultats.

L'observatoire aura pour objectif de les ajuster avec plus de précisions.

Direction de l'Aménagement du Territoire
et du Partenariat Local
Mission SDAASP
Août 2017





Orientation 4.1 : Renforcer l'offre de santé de proximité.

La santé de proximité est le service identifié par les habitants (65% de l'enquête) comme le plus indispensable pour vivre et résider sur un territoire. Elle est une condition du maintien des populations et de l'attractivité des territoires. Dans un contexte de vieillissement de la population (patient et professionnel de santé dont 1 médecin sur 5 à plus de 60 ans en Région Auvergne-Rhône-Alpes), des difficultés multiples auxquelles sont confrontés les jeunes et personnes en situation de précarité, la priorité est d'assurer un accès aux soins privilégiant la proximité des services et **la coordination des acteurs**. L'Observatoire Régional de la Santé d'Auvergne souligne dans son étude de septembre 2016 le bon état de santé ressenti par la majorité de la population enquêtée (2 631 questionnaires). Le renoncement aux soins apparaît néanmoins de manière plus importante pour les femmes, les personnes vivant seules ou seules avec enfants et les personnes sans complémentaire santé. Il s'applique le plus au dentiste (25% du panel) et au médecin généraliste (20% du panel).

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 5 services de santé indispensables pour habiter et vivre sur le territoire :

- L'accès au médecin généraliste,
- L'accès au chirurgien-dentiste,
- L'accès au masseur-kinésithérapeute,
- L'accès au soin infirmier et aux services de soins infirmiers à domicile,
- L'accès à la pharmacie.

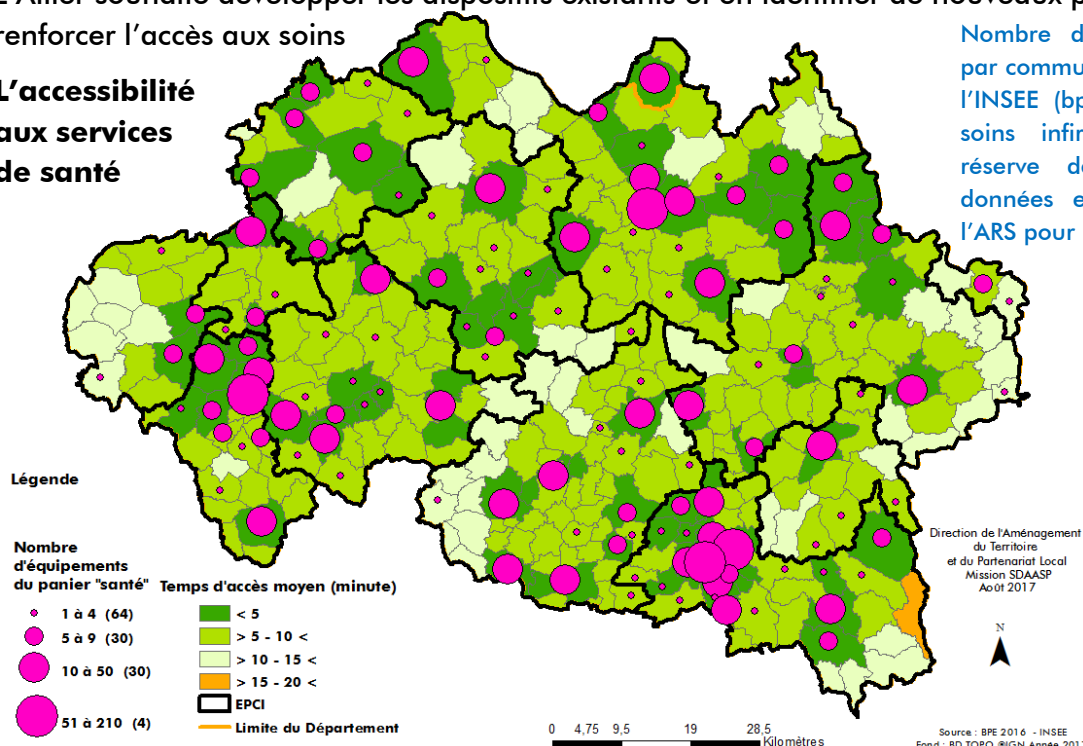
L'accès aux soins peut être amélioré par des communautés professionnelles renforcées dans les territoires, l'accueil de nouveaux professionnels et la mise à disposition de bâtiments adaptés dans le cadre des conventions définies entre les territoires et l'ARS de nature à conforter l'offre.

Le temps d'accès moyen aux 5 services de santé identifiés par les habitants est de moins de 15 minutes. Résultat à considérer avec vigilance dans le contexte d'une démographie médicale vieillissante débouchant sur de nombreux départs à la retraite et à rapprocher des diagnostics réalisés par l'ARS.

L'Allier souhaite développer les dispositifs existants et en identifier de nouveaux permettant de renforcer l'accès aux soins

L'accessibilité aux services de santé

Nombre d'équipements géolocalisés par commune à partir des données de l'INSEE (bpe 2016) hors services de soins infirmiers à domicile. Sous réserve de croisements avec les données et méthode de calcul de l'ARS pour la lecture des résultats.





Sous-orientation 4.1.1 : Mobiliser les professionnels de santé et inciter à l'élaboration de projets territoriaux de santé en lien avec les structures et territoires impliqués.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|--|----------------------------------|
| Constats et enjeux | Le maintien d'une offre de santé de proximité est une forte préoccupation des habitants, des élus et des professionnels de santé eux-mêmes. La mise en place d'une politique à la hauteur de ces enjeux implique une réflexion partagée par les professionnels et les collectivités à l'échelle de chaque bassin pour définir les objectifs et les actions. Ces projets territoriaux s'inscrivent dans le cadre déterminé par l'ARS et les conventions de l'assurance maladie. | |
| Objectif | Favoriser une couverture médicale de qualité sur l'ensemble du département et répondre aux principaux besoins des habitants par l'élaboration de projets territoriaux de santé en lien avec l'ARS Auvergne-Rhône Alpes. | |
| Attente des habitants | Des services de soins de proximité qui adoptent une organisation coordonnée de l'offre de soins (ex : médecin-pharmacie de garde). | |
| Points de vigilance | Attention particulière vis-à-vis de l'offre de soins de premier recours ainsi qu'à la présence de proximité de soins spécialisés. Anticipation du départ à la retraite des professionnels de santé. | |
| Pilotage et coordination | ARS Auvergne-Rhône Alpes et les territoires en lien avec les partenaires locaux. | |

| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
|---|---|--|
| ARS Auvergne-Rhône Alpes, État, CPAM de l'Allier, les Ordres | Accompagner et valider les contrats locaux de santé avec les territoires. | |
| Les territoires | Favoriser l'élaboration de projets territoriaux de santé cohérents sur l'ensemble du territoire intercommunal en partant d'une implication des professionnels de santé. | |
| Préfecture | Appuyer les initiatives locales | |
| Conseil Départemental | Accompagner les collectivités locales dans la définition des projets territoriaux de santé (ingénierie technique, coordination départementale). | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de projets territoriaux de santé sur l'ensemble du département. | |
| Communication | À destination du réseau des praticiens de santé et des collectivités locales pour l'échange d'expériences entre les territoires, la formalisation des projets, des notes informatives (législative, juridique, actualité) assurée par les chargés de mission accueil. | |
| Illustration d'actions | Contrat local de santé du pôle d'équilibre territorial et rural de Montluçon, mise en place des plateformes territoriales d'appui aux professions libérales. | |



Sous-orientation 4.1.2 : Favoriser l'attractivité du territoire en mettant en œuvre des dispositifs et des outils permettant d'accueillir des nouveaux praticiens

| Thématique | | Animation des territoires et ingénierie technique |
|--|--|---|
| Constats et enjeux | L'accueil de praticiens de santé est une nécessité pour compenser les cessations d'activités prévisibles liées au mouvement des départs à la retraite. Pour faciliter l'installation de nouveaux praticiens, des politiques adaptées sont mises en place pour décliner les projets territoriaux de santé en lien avec l'ARS et la CPAM. | |
| Objectif | Poursuivre la mise en œuvre des dispositifs permettant d'accueillir de jeunes praticiens et les inciter à s'installer en priorité dans les zones en tension. | |
| Attente des habitants | Des services de soins de proximité qui adoptent une organisation coordonnée de l'offre de soins. | |
| Points de vigilance | Attention particulière vis-à-vis de l'offre de soins de premier recours ainsi qu'à la présence de proximité de soins spécialisés. Anticipation du départ à la retraite des professionnels de santé. | |
| Pilotage et coordination | Le Conseil Départemental en lien avec l'ARS Auvergne-Rhône Alpes et les intercommunalités. | |
| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
| ARS Auvergne-Rhône Alpes | Valider et mettre en œuvre les politiques nationales et régionales adaptées auprès des territoires permettant l'installation de praticiens. | |
| CPAM de l'Allier | Mettre en œuvre les dispositifs conventionnels au service des besoins du territoire. | |
| La Région | Renforcer la présence médicale des jeunes médecins, Encourager l'innovation en matière de santé et de télémédecine. | |
| Conseil Départemental | Délivrer un appui technique, opérationnel (recensement et promotion de l'offre, accompagnement individualisé) et financier pour l'installation de jeunes praticiens. Engagement d'une action de marketing départemental auprès des professionnels de santé et étudiants en médecine. Mise en œuvre des dispositifs départementaux favorisant l'installation de praticiens. | |
| Préfecture | Soutenir les démarches. | |
| Intercommunalités | Initier la réflexion sur la présence médicale à l'échelle de leur territoire. Accompagner les projets des professionnels de santé. Mettre en œuvre des outils locaux et une stratégie de marketing territorial. | |
| Fédération Française des Maisons et Pôles de Santé, professionnels de santé | Initier et accompagner la création de communautés professionnelles territoriales de santé dans le Département. Sensibiliser les médecins généralistes à accueillir des internes. | |
| Les Facultés de médecine | | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de jeunes praticiens accueillis au cours d'une année sur le département tant sur la création que le remplacement de praticiens en exercice. | |
| Communication | À destination des praticiens de santé, assurée par le Département (coordinateur), les intercommunalités, les Mairies et l'ARS Auvergne-Rhône Alpes (favoriser les points d'entrée). | |
| Illustrations d'actions | Les dispositifs <i>Wanted</i> du Département (médecin généraliste, chirurgien-dentiste et masseur kinésithérapeute), incitations à l'accueil de stagiaires par les médecins, démarches de marketing territorial... | |



Sous-orientation 4.1.3 : Développer les structures publiques ou privées d'accueil des praticiens

| Thématique | | Infrastructure |
|---------------------------------|---|----------------|
| Constats et enjeux | Le maintien d'une offre de santé de proximité est une forte préoccupation des habitants et des élus ainsi que des professionnels de santé eux-mêmes. La mise en place d'une politique à hauteur de ces enjeux implique une réflexion partagée par les professionnels et les collectivités à l'échelle de chaque bassin pour définir les objectifs et les actions. | |
| Objectif | Assurer la pérennité des activités de proximité, attirer des professionnels et mettre à disposition des équipements mutualisés pour répondre à la fois aux aspirations qualitatives des conditions de travail des professionnels de santé et au maintien d'une couverture médicale diversifiée. | |
| Attente des habitants | Des services de soins de proximité qui adoptent une organisation coordonnée de l'offre de soins. | |
| Points de vigilance | Attention particulière vis-à-vis de l'offre de soins de premier recours ainsi qu'à la présence de proximité de certaines spécialités. Veiller à un maillage territorial cohérent en structures. | |
| Pilotage et coordination | L'ARS Auvergne-Rhône Alpes, le Conseil Départemental et les intercommunalités soutenues par l'Etat et la Région. | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| ARS Auvergne-Rhône Alpes | Accompagner et labéliser les projets. |
| La Région | Soutenir la création ou l'extension de maisons et centres de santé ou de structures équivalentes, Moderniser les établissements publics de santé en zones rurales prioritaires. |
| Conseil Départemental | Coordonner, soutenir financièrement et accompagner les démarches. |
| Préfecture | Soutenir et accompagner les démarches. |
| Conseil Régional | |
| Intercommunalités | Engager l'élaboration d'un projet de santé validé par l'ARS prenant en compte la structuration de l'offre de soins s'appuyant sur l'ouverture d'équipements mutualisés. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre d'équipements mutualisés s'inscrivant dans les projets de santé validés par l'ARS. |
| Communication | À destination des praticiens par une information partagée entre l'ARS Auvergne-Rhône Alpes et les territoires avec l'appui du Conseil Départemental. |
| Illustrations d'actions | Maison de santé pluridisciplinaire, locaux mutualisés destinés aux professionnels de santé, pôles de santé... |



Orientation 4.2 : Consolider l'accès aux services du quotidien.

Les services du quotidien sont à la fois les vecteurs de l'attractivité des villes et villages et les moteurs de la dynamique locale du développement des services. Le maillage des bourgs-centres, 23 pôles intermédiaires au sens de l'INSEE (Ainay le Château, Bellenaves, Bourbon-l'Archambault, Cosne d'Allier, Céryilly, Commentry, Chantelle, Dompierre-sur-Besbre, Le Donjon, Ebreuil, Gannat, Huriel, Jaligny-sur-Besbre, Lapalisse, Lurcy-Lévis, Marcillat-en-Combraille, Montmarault, Le Mayet-de-Montagne, Le Montet, Saint-Pourçain-sur-Sioule, Varenne-sur-Allier, Vallon-en-Sully, Villefranche d'Allier) et des 3 agglomérations assurent la cohésion des territoires et le maintien des populations en attente de **services de proximité**, plus ou moins variables selon la typologie de la population. Le maintien des 10 services du quotidien identifiés peut conduire à des actions visant à définir une stratégie locale du commerce, faciliter la reprise et transmission des commerces et mettre en place des expérimentations de services mutualisés complémentaires.

Compte tenu de la configuration géographique de l'Allier structurée autour de pôles relais et de 3 principales villes, les habitants disposent d'un accès moyen à la majorité des 10 services en moins de 15 minutes. Toutefois, des fragilités apparaissent plus largement pour les communes éloignées des centres d'attractivité. Elles peuvent être confrontées à des tensions en raison d'un faible nombre d'équipements (moins de 4) rendant difficile le maintien des services sur le territoire, la fermeture d'un service en accélérant l'éloignement.

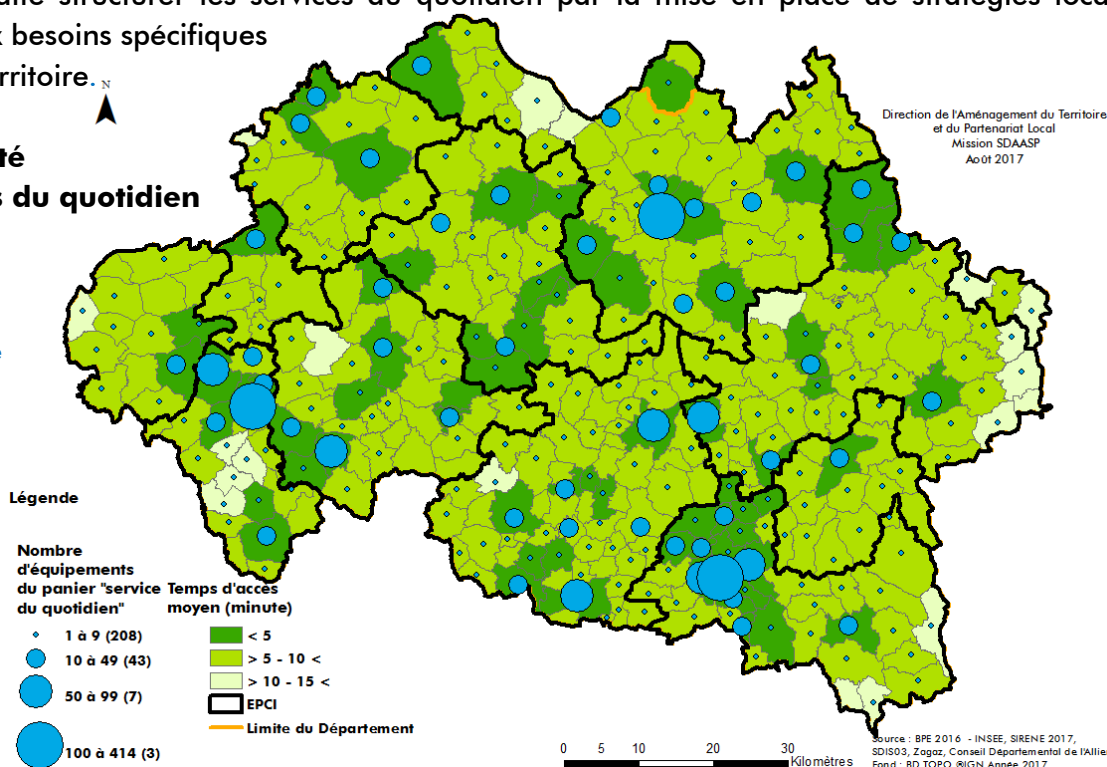
L'Allier souhaite structurer les services du quotidien par la mise en place de stratégies locales adaptées aux besoins spécifiques de chaque territoire.

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 10 services du quotidien indispensable pour habiter et vivre sur le territoire :

- La Poste (bureau, agence, relais),
- Distributeur automatique de billets,
- Bureau de tabac-presse,
- Bar, café et restaurant,
- Commerce alimentaire (boulangerie, boucherie, épicerie, superette, supermarché, hypermarché),
- Police et gendarmerie,
- Pompier,
- Station-service,
- L'accueil périscolaire et extrascolaire,
- L'accueil de la petite enfance.

L'accessibilité aux services du quotidien

Nombre d'équipements géolocalisés par commune à partir des données de l'INSEE (bpe 2016, Sirene ® 2017), du Conseil Départemental, de la CAF et de zagaz. Sous réserve de croisements des informations et méthode de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats





Sous-orientation 4.2.1 : Favoriser l'émergence d'une politique locale du commerce et des services marchands à l'échelle du territoire intercommunal.

| Thématique | |
|---|--|
| Animation des territoires – Attractivité des territoires | |
| Constats et enjeux | L'état des lieux a confirmé l'organisation selon laquelle les habitants de l'Allier accèdent aux services du quotidien sur un territoire qui dépasse largement les limites de la commune. La prise en compte des besoins du territoire nécessite une réflexion à l'échelle d'un bassin de vie pour ainsi éviter les concurrences qui peuvent porter atteinte à la viabilité économique de l'offre présente. En ce sens les chambres consulaires peuvent assurer leurs missions en lien avec les intercommunalités pour accompagner les territoires dans l'analyse fine de l'offre existante, des besoins locaux et l'organisation d'une réponse de territoire cohérente et coordonnée. |
| Objectif | Poursuivre, généraliser et mettre en place des actions issues de démarches engagées par les chambres consulaires et les territoires. |
| Attente des habitants | Une offre de services commerciaux accessible et adaptée à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. |
| Points de vigilance | Veiller au maintien d'une bonne répartition de l'offre de service sur un bassin de vie. Assurer la continuité de l'offre de services marchands. Garantir un égal accès des habitants à une offre de proximité. |
| Pilotage et coordination | Les chambres consulaires avec l'appui des intercommunalités, du Conseil Départemental et de la Préfecture de l'Allier. |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Chambres consulaires (CCI, CMA, CA) | Initier, conduire et accompagner les démarches locales de développement du commerce et des services marchands. |
| Intercommunalités et Communes | Définir et mettre en œuvre une stratégie locale en concertation avec les communes, associations de représentants des professionnels, chambres consulaires,... |
| Préfecture | Accompagner les collectivités locales dans leurs réflexions stratégiques visant à consolider l'offre de services sur leurs territoires (ingénierie technique, outils financiers). Constituer des jeux de données ouvertes sur la situation du commerce issue de l'observatoire de l'amélioration de l'accessibilité des services au public. |
| Conseil Départemental | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de territoires faisant l'objet d'une politique locale du commerce et des services marchands. Critère qualitatif des territoires en situation de carence de l'initiative privée. |
| Communication | À destination du réseau des collectivités locales pour l'échange d'expériences entre les territoires, la formalisation d'une politique locale, des notes informatives (législatif, juridique, actualité), assurée par les chambres consulaires et l'Agence économique régionale de l'Allier. |
| Illustrations d'actions | Point multiservices, commerce itinérant, marché local, consommation en circuit court, ... |



Sous-orientation 4.2.2 : Faciliter la transmission - reprise des commerces et services marchands de proximité

| Thématique | | Animation des territoires – Attractivité des territoires |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | Face aux enjeux démographiques des départs à la retraite de professionnels ayant en charge des services à la population, les collectivités locales et chambres consulaires du département s'organisent pour mettre à disposition des porteurs de projets une cellule d'accompagnement permettant de maintenir l'activité. | |
| Objectif | Veiller à ce que tout projet de transmission ou reprise d'entreprises bénéficie d'un accompagnement homogène par une cellule départementale ou intercommunale. | |
| Attente des habitants | Une offre de services commerciaux accessible et adaptée à leurs besoins et à leurs habitudes de consommation. | |
| Points de vigilance | S'assurer de la viabilité économique des projets. Tenir compte de l'évolution des pratiques de production, d'échange et de consommation en lien avec l'économie numérique et l'économie circulaire (éco-consommation et éco-production, valeur d'usage des produits). | |
| Pilotage et coordination | Le Conseil Départemental et les chambres consulaires en lien avec le Conseil Régional, les intercommunalités et les communes. | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Conseil Départemental | Appui départemental de la mission Accueil Allier. |
| Chambres consulaires (CCI, CMA, CA) | Soutenir et accompagner la transmission et reprise des commerces, activités et services locaux. |
| Conseil Régional (antenne départementale de l'agence économique) | Mise à disposition d'un accompagnement, d'un conseil et de formations aux entreprises. |
| Intercommunalité | Animer une politique territoriale en recensant et anticipant les départs à la retraite et les fermetures potentielles des services via des cellules d'accompagnement. |
| Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne (ARDTA) | Accompagner les démarches (ingénierie technique et prospective, marketing territorial). |
| Préfecture | Accompagner la démarche. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de fermetures, transmissions, reprises des commerces et services marchands par les professionnels. |
| Communication | À destination des porteurs de projet, assurée par les chargés de mission accueil, les partenaires consulaires et la Région, les intercommunalités et les Mairies. |
| Illustrations d'actions | Les missions accueils, les dispositifs d'aide régionale, création d'un office de commerce communautaire... |



Sous-orientation 4.2.3 : Soutenir et expérimenter des initiatives publiques en vue de maintenir une offre de services du quotidien et d'animation locale

| Thématique | | Animation des territoires – Attractivité des territoires |
|---------------------------------|--|--|
| Constats et enjeux | La présence des services au public dans les territoires favorise la création d'un réseau attractif de commerçants, de lieux de sociabilité, d'échanges assurant aux habitants de bonnes conditions de vie et favorisant l'accueil de nouvelles populations. Pour prévenir une dégradation de l'offre de services au public et en cas de carence de l'initiative privée dans le département, la réponse collective de mutualisation des services est à privilégier afin de maintenir et renforcer l'offre de services d'un territoire et son animation. | |
| Objectif | Accompagner les projets visant la création, le développement de structures mutualisées assurant la présence de services du quotidien et préservant l'animation locale. | |
| Attentes des habitants | Renforcement de l'offre de services notamment de la petite enfance sur le département en favorisant la mutualisation des services. Une offre de services assurant le maintien de lieux de convivialité et de rencontre. | |
| Points de vigilance | Une attention particulière à apporter à des horaires adaptés. | |
| Pilotage et coordination | Les collectivités locales | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Accompagner les démarches. |
| Conseil Départemental | |
| Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne (ARDTA) | Accompagner les démarches (ingénierie technique et prospective, marketing territorial). |
| Intercommunalités | Faire émerger les initiatives publiques. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de structures mutualisées. |
| Communication | À destination du réseau des collectivités locales pour l'échange d'expériences entre les territoires, la formalisation des structures mutualisées, des notes informatives (législative, juridique, actualité). |
| Illustrations d'actions | Maisons d'Assistantes Maternelles (MAM), Relais d'Assistantes Maternelles (RAM) ; maison communale de services, bar associatif, épicerie associative... |



Orientation 4.3 : Favoriser la mobilité à l'échelle des territoires.

La mobilité est incontournable pour l'accès des habitants à une gamme d'équipements allant des services du quotidien, de santé, de l'accompagnement numérique et sociale. Compte tenu de la configuration géographique du département marquée par un habitat dispersé dans un espace rural de faible densité, la mobilité est conditionnée par l'usage de la voiture. **La mise à disposition de moyens de transport adaptés aux besoins des habitants n'ayant pas accès à l'automobile est une condition à l'accès aux services.** Cette orientation a été prise en compte par la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, qui inscrit la possibilité pour les territoires ruraux (intercommunalités et/ou pôles d'équilibre territoriale et rural) de mettre en place un plan de mobilité rural dans le cadre du SRADDET. Dans sa contribution du 11 juillet 2017 le CESER Auvergne-Rhône Alpes incite au déploiement « d'un bouquet de services multimodaux » sur les liaisons infrarégionales pour favoriser la complémentarité de l'offre. Dès lors, la mobilité des habitants est en lien étroit avec « la mise en œuvre progressive du droit au transport [permettant] à l'usager de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité, de prix et de coût pour la collectivité, notamment, par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public » (Article L1111-2, code du transport).

Les actions pouvant assurer la mobilité individuelle et collective des habitants de l'Allier débouchent ainsi, sur la mise en place d'une stratégie territoriale de mobilité, à la mise en place d'expérimentations de transport de voyageurs tenant compte de l'implantation des pôles d'animation et relais de services et au développement d'une offre locale en itinérance.

Des fragilités apparaissent pour les habitants des communes situées en dehors des principaux axes de transport dû au manque de connectivité des lignes entre les départements à l'est, ce qui conduit à dégrader leur temps d'accès moyen à une offre de transports collectifs (temps d'accès pouvant aller jusqu'à 23 minutes).

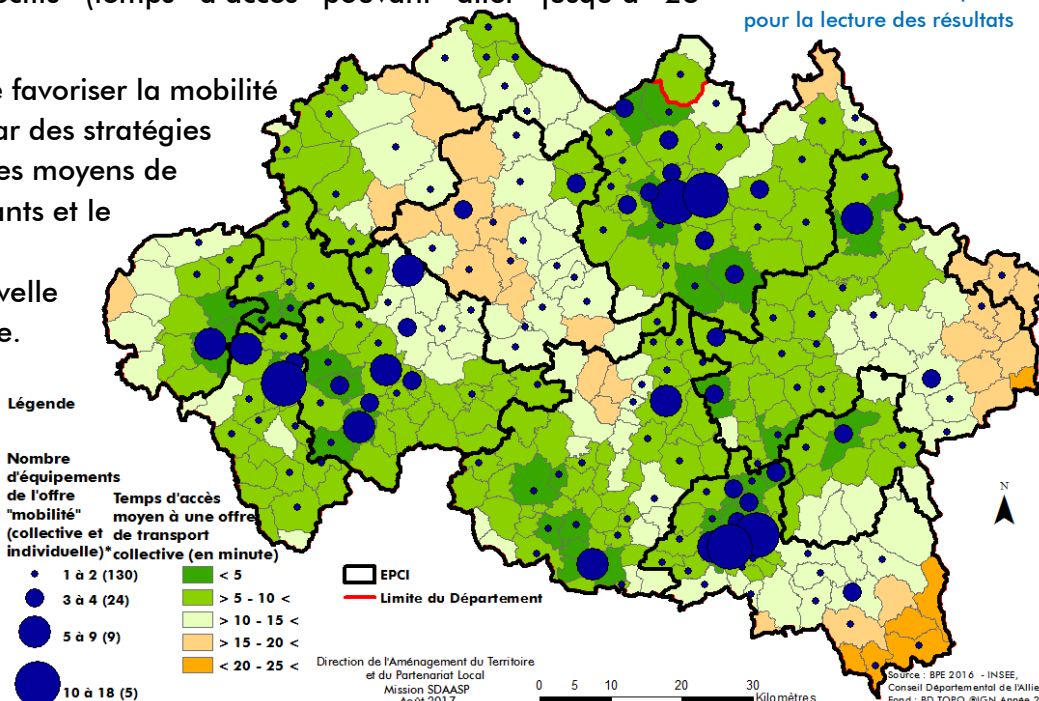
L'Allier souhaite favoriser la mobilité des habitants par des stratégies locales mixant les moyens de transports existants et le développement d'une offre nouvelle et expérimentale.

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 2 services de transports indispensables pour habiter et vivre sur le territoire :

- Transport publics collectif (lignes régulières en autocar, train),
- Transport individuel organisé (covoiturage, TAD, taxi)

Nombre d'équipements géolocalisés par commune à partir des données de l'INSEE (bpe 2016) et du Conseil Départemental hors service de transport à la demande. Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats

L'accessibilité aux services de transports collectifs





Sous-orientation 4.3.1 : Définir une stratégie de mobilité des habitants à l'échelle du territoire intercommunal.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|---|----------------------------------|
| Constats et enjeux | L'état des lieux a confirmé un accès aux services dans l'Allier largement conditionné par le recours à l'automobile. Les habitants ne pouvant en bénéficier rencontrent des difficultés pour accéder aux services du quotidien. L'offre de transports collectifs publics n'apparaît pas totalement adaptée aux besoins de mobilité dans les territoires à faible densité de population. Une attention particulière peut être apportée au télétravail à même de conforter l'activité économique locale et la réduction des flux pendulaires entre le domicile et le lieu de travail. | |
| Objectif | Permettre aux territoires intercommunaux de mettre en place une stratégie et des outils de mobilité visant à apporter une réponse adaptée aux besoins des habitants pour tous les publics et pour tous types de déplacement. | |
| Attente des habitants | Avoir accès à une offre de transport répondant à leurs besoins. | |
| Points de vigilance | Renforcer l'intermodalité et l'interopérabilité des services de mobilité. Cibler la stratégie sur les publics les plus éloignés de la mobilité. | |
| Pilotage et coordination | Les intercommunalités | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Intercommunalités | Engager l'élaboration d'une stratégie de mobilité. Recenser les besoins prioritaires et identifier les réseaux à développer. Renforcer l'intermodalité et l'interopérabilité de l'offre de transport. |
| Conseil Régional | Accompagner les intercommunalités dans la définition d'une stratégie de mobilité dans le cadre du SRADDET. |
| Conseil Départemental | Assurer la cohérence du réseau départemental dans le cadre de la délégation de compétence portée par la Région. |
| Communes | Participer à la démarche. |
| MSAP | |
| Préfecture | Accompagner la démarche. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de plans de mobilité adoptés et renouvelés par les intercommunalités du département. |
| Communication | À destination du réseau des collectivités locales pour l'échange d'expériences entre les territoires, assurée par les intercommunalités engagées dans une stratégie de mobilité. |
| Illustrations d'actions | Définir un plan de mobilité rurale, créer une plateforme de mobilité, favoriser l'accès au télétravail dans des lieux d'accueil en interaction avec leur site d'implantation ... |



Sous-orientation 4.3.2 : Expérimenter des solutions de mobilité durable et innovante adaptées aux territoires à faible densité de population.

| Thématique | Expérimentation |
|---------------------------------|---|
| Constats et enjeux | L'état des lieux a confirmé un accès aux services dans l'Allier largement conditionné par le recours aux moyens individuels de transport. L'automobile est le principal vecteur de l'accès à l'emploi, aux services et aux loisirs. Dès lors, les publics ne pouvant bénéficier de ce mode de transport rencontrent des difficultés pour accéder aux services du quotidien. L'offre de transports collectifs publics n'apparaît pas totalement adaptée aux besoins de mobilité dans les territoires à faible densité de population. En ce sens, il est nécessaire de rechercher d'autres solutions de mobilité à l'échelon local et de les rendre accessibles. |
| Objectif | Faire émerger des solutions nouvelles de déplacement des habitants de l'Allier en soutenant et encourageant tout projet local innovant cherchant à mettre en œuvre une expérimentation portant sur la pratique des nouvelles mobilités. |
| Attente des habitants | Avoir accès à une offre de transport répondant à leurs besoins. |
| Points de vigilance | Envisager les projets sous l'angle de la complémentarité entre les espaces urbains, périurbains et ruraux avec l'offre de mobilité existante. |
| Pilotage et coordination | Les intercommunalités et les communes |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Accompagner les démarches. |
| Conseil Départemental | |
| Intercommunalités | Initier des réflexions collectives sur les opportunités pouvant conduire à la mise en place d'une expérimentation en complémentarité entre l'offre de services et les habitants. |
| Communes | |
| Conseil Régional | Soutenir les démarches d'expérimentation des projets dans le cadre du SRADDET. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre d'expérimentations engagées sur le département et du nombre d'usagers. |
| Communication | À destination du réseau des acteurs de l'accessibilité des services visant à élargir la réflexion, échanger des pratiques et favoriser la concertation assurée par les intercommunalités et les partenaires engagés par un projet. |
| Illustrations d'actions | Covoiturage spontané, autostop participatif, autopartage de véhicules routiers motorisés, de vélos.... |



Sous orientation 4.3.3 : Développer l'itinérance des services

| Thématique | | Expérimentation |
|---------------------------------|--|-----------------|
| Constats et enjeux | Le maintien et la diversité des services attendus des habitants peut prendre appui sur l'expérimentation d'une offre itinérante adaptée au contexte de vieillissement de la population, au lien intergénérationnel en rupture avec l'habitat isolé. Une réponse collective publique, privée est indispensable à la structuration de l'offre cohérente dans un bassin de vie (concurrence, viabilité). | |
| Objectif | Rechercher l'équité d'accès aux services à laquelle peut prétendre chaque habitant en tenant compte des besoins de la population la moins mobile par le recours aux services en porte à porte. La démarche vise à inciter l'émergence d'expérimentations de nouvelles modalités de délivrance d'une offre en itinérance. | |
| Attente des habitants | Diversifier les missions des services en itinérance sur le département par l'optimisation des services déjà existants (tournée du facteur, commerce itinérant...) | |
| Points de vigilance | Assurer la pérennité et la continuité des services existants. Un cadre de mission clair et précis (responsabilité de l'accompagnement). | |
| Pilotage et coordination | Les opérateurs et les intercommunalités. | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Accompagner les démarches. |
| Conseil Départemental | |
| Intercommunalité | Favoriser le déploiement harmonisé des services en itinérance en effectuant un état des lieux du réseau existant. Promouvoir les initiatives privées et expérimentations en faveur de l'itinérance des services pouvant notamment prendre appui sur le réseau de distribution postale. |
| Les opérateurs de services nationaux et locaux | Apporter et soutenir une offre de services en itinérance dans les territoires fragiles. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de services en itinérance. |
| Communication | À destination du grand public par une campagne de promotion (presse, site internet, ...) assurée par les opérateurs et les intercommunalités. À destination du réseau des collectivités locales pour l'échange d'expériences entre les territoires, les projets locaux de services en itinérance assurés conjointement par les collectivités du département. |
| Illustrations d'actions | Nouveaux services des facteurs comme par exemple la livraison de médicaments, le suivi de l'état de santé des personnes (« veiller sur mes parents »), les commerces itinérants de proximité ... |



Orientation 4.4 : Conforter des territoires d'éducation de proximité.

« **L'éducation** est [une] priorité nationale. **Le service public de l'éducation [...]** contribue à l'égalité des chances et à lutter contre les inégalités sociales et territoriales en matière de réussite scolaire et éducative. » (Article L111-1, code de l'éducation). L'école est plus largement identifiée par les habitants de l'Allier comme le deuxième service le plus indispensable pour vivre et habiter dans leur commune (54 %) après les services de santé. Elle est reconnue dans ses missions de proximité en assurant l'équité d'accès à la connaissance et aux savoirs renforçant la cohésion et l'attractivité de l'ensemble des territoires.

L'Allier dispose d'un maillage en établissements scolaires de premier et second degré de qualité permettant à l'ensemble des communes un accès moyen aux services d'éducation (de la maternelle au lycée) en moins de 15 minutes. Les fragilités apparaissent pour les territoires les plus excentrés du département au nord-est, est et ouest mais dont le résultat est à relativiser avec un temps de parcours plus long appréhendé par les habitants pour le collège et le lycée.

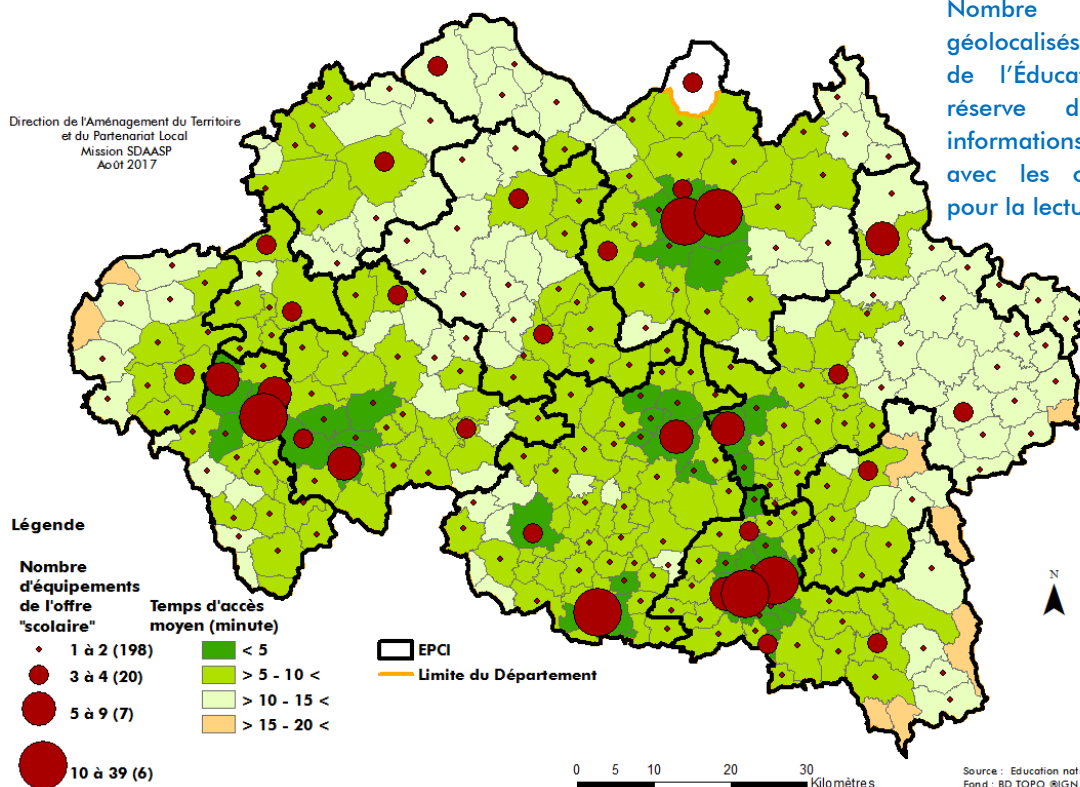
Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 4 services de l'éducation indispensables pour habiter et vivre sur le territoire :

- Ecole maternelle (public, privée),
- Ecole élémentaire (public, privée),
- Collège (public, privé),
- Lycée (public, privé).

L'Allier souhaite assurer une réflexion constructive dans le cadre de la convention entre l'Etat, l'AMF et l'AMRF pour l'adaptation d'un réseau scolaire de premier degré en lien avec une offre d'accueil des enfants (périscolaire, extrascolaire) répondant aux besoins des territoires ruraux.

L'accessibilité aux établissements scolaires de la maternelle au lycée

Direction de l'Aménagement du Territoire
et du Partenariat Local
Mission SDAASP
Août 2017



Nombre d'équipements géolocalisés à partir des données de l'Éducation Nationale. Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats



Sous-orientation 4.4.1 : Poursuivre la réflexion autour de la structuration du réseau scolaire du premier degré et accompagner sa mise en œuvre.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| Constats et enjeux | L'école est un service essentiel confirmé par l'attente forte des habitants en termes d'égal accès à un service public éducatif de qualité. L'organisation de l'offre scolaire et l'attractivité des établissements scolaires sont liées à leur bonne insertion dans un dispositif d'ensemble d'accueil de l'enfant (offre de services périscolaire, accueil de la petite enfance). | |
| Objectif | L'Etat a conventionné avec les associations des Maires pour conduire une réflexion en vue de définir à l'échéance de 3 ans (2017-2019) une meilleure adaptation de l'offre scolaire aux nouveaux enjeux liés aux territoires les plus fragiles. | |
| Attente des habitants | Maintenir la cohérence du réseau scolaire en lien avec l'offre périscolaire et extrascolaire. | |
| Points de vigilance | Le temps de transport ainsi que les possibilités de garde d'enfants avec des horaires adaptés constituent un enjeu tant pour les élèves que pour les parents. | |
| Pilotage et coordination | Education nationale, Communes, le Département, La Région | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Education Nationale | Animer la réflexion départementale portant sur la structuration du réseau des écoles. |
| Communes | Contribuer à la réflexion |
| Préfecture | Accompagner la réflexion. |
| Conseil Départemental | |
| Associations d'élus | Participer à l'animation de la réflexion. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Nombre de territoires concernés par la démarche. |
| Communication | Contribution sur l'état de la réflexion assurée conjointement par l'Éducation Nationale, le Rectorat, la DSDEN, les associations des Maires et les Mairies. |



Orientation 4.5 : Accompagner les publics en situation de fragilité.

Les habitants connaissent des trajectoires de vie diverses et formulent des aspirations soulevées lors des réunions publiques tel le soutien à domicile et le bénéfice d'un accompagnement mieux organisé pour les personnes les plus fragiles. **Les services de l'accompagnement social** ne sont dès lors pas réductibles à la seule autonomie des individus. Ils sont un point d'ancrage pour les personnes en difficultés pour les accompagner dans leur parcours. Des actions opérationnelles sont d'ores et déjà engagées par les services de l'État, le Département, les centres sociaux et les associations en lien avec les maisons des solidarités départementales.

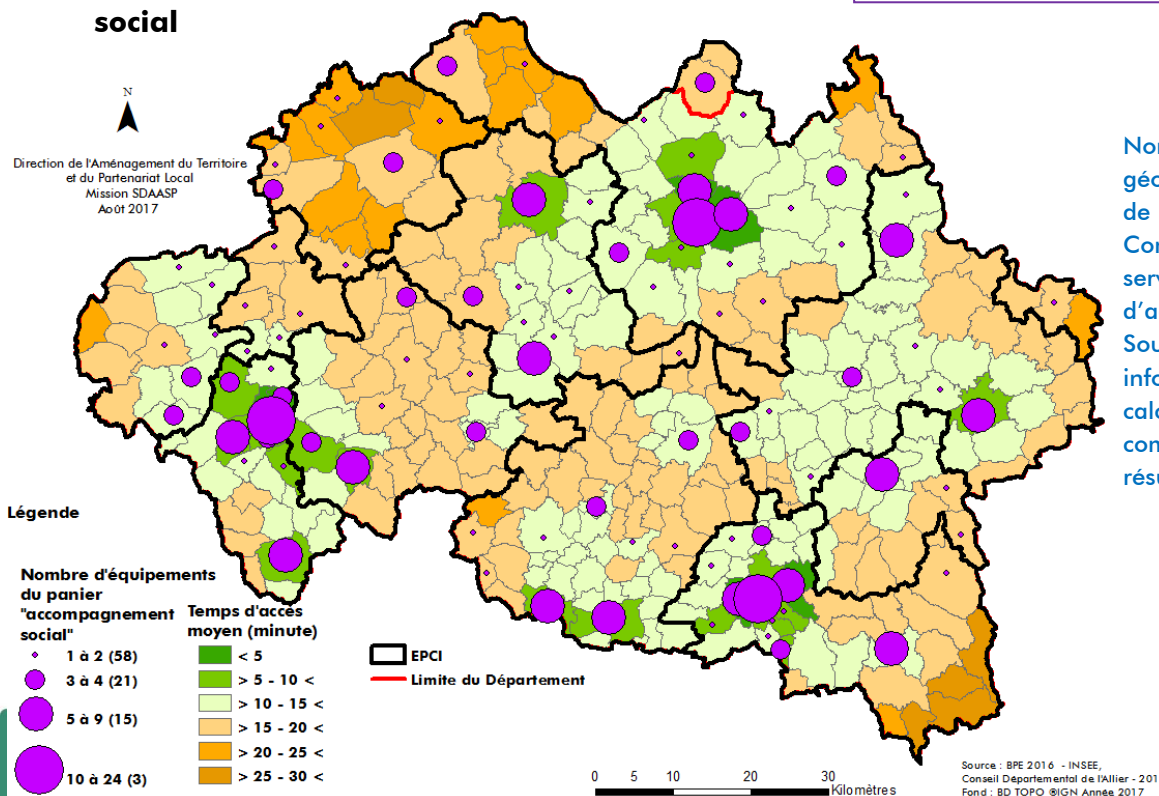
Les services de l'accompagnement social sont organisés en pôle de services, à proximité des pôles intermédiaires et avec une répartition équilibrée dans le département. La majorité des communes bénéficie d'un temps d'accès moyen de moins de 20 min. Des fragilités apparaissent aux limites administratives du département accentuées par des démarches incompatibles d'un département à un autre et dans les espaces ruraux les plus isolés. Les résultats sont à relativiser avec les visites à domicile possibles des travailleurs sociaux du département et la couverture de l'ensemble des communes en services d'aide et d'accompagnement à domicile.

L'Allier souhaite dans ces territoires un accompagnement social renforcé des publics en situation de fragilité.

L'accessibilité aux services de l'accompagnement social

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 4 services de l'accompagnement social indispensables pour habiter et vivre sur le territoire :

- Jeunes adultes (PIJ)
- Personnes âgées (EHPA, EHPAD),
- Personnes en situation de handicap (les établissements d'accueil, les services de l'accompagnement),
- L'accompagnement à l'emploi (Pôle emploi et structures conventionnées avec lui, Missions locales),
- L'accompagnement transversal (les services d'aide et d'accompagnement à domicile, les Maisons des Solidarités Départementales et permanences ouvertes, les centres communaux d'action sociale, les centres sociaux, les fédérations d'éducation populaire).



Nombre d'équipements géolocalisés à partir des données de l'INSEE (bpe 2016) et du Conseil Départemental hors services d'aide et d'accompagnement à domicile. Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats.



Sous-orientation 4.5.1 : Offrir un accompagnement social de proximité

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|--|---------------------------|
| Constats et enjeux | Les habitants font part de leur souhait d'un accompagnement social de proximité assurant le lien humain. Afin de répondre à cette attente, le Conseil Départemental a adopté des schémas visant à garantir la présence équilibrée des services sociaux du Département (Maison des Solidarités Départementales) en identifiant les nouveaux territoires d'exercice des solidarités départementales en lien avec l'ensemble des structures concernées. | |
| Objectif | Maintenir une offre d'accompagnement social de proximité en impliquant l'ensemble des acteurs présents sur le territoire. Le Conseil Départemental engagera et poursuivra la mise en œuvre des actions de solidarité résultant des schémas départementaux. | |
| Attente des habitants | Un accompagnement social de proximité. | |
| Points de vigilance | Prise en compte des zones isolées et des publics les plus fragiles | |
| Pilotage et coordination | Conseil Départemental en lien avec les structures de l'accompagnement social. | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Conseil Départemental | Piloter la mise en œuvre des schémas départementaux. Appuyer la mobilisation des acteurs du domaine social. |
| Structures de l'accompagnement social (centres sociaux, MSA, CAF, missions locales, associations etc.) | Assurer une offre d'accompagnement social de proximité. |
| Intercommunalités | Participer à la mise en œuvre d'une politique d'accompagnement social de proximité. |
| Communes | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Maillage du territoire en lieux d'accueil et d'accompagnement. |
| Communication | À destination du grand public sur un format papier et numérique (presse locale, site internet, réseau de santé du département), assurée par le Conseil Départemental avec les structures de l'accompagnement social. |
| Illustrations d'actions | schéma unique des solidarités, schéma des familles... |



Sous-orientation 4.5.2 : Garantir une offre adaptée aux territoires des services à la personne.

| Thématique | | Animation des territoires |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | <p>Le département de l'allier a une population très âgée : 1/3 de sa population a plus de 60 ans et les plus de 75 ans représente plus de 40 % des plus de 60 ans. Cette population va continuer de croître et notamment les plus 80 ans avec un pic autour des années 2030.</p> <p>L'accès aux services des personnes en perte d'autonomie nécessite des mesures d'accompagnement et une offre locale adaptée, permettant leur soutien à domicile dans les meilleures conditions afin de limiter une entrée trop précoce en établissement.</p> | |
| Objectif | <p>Réduire l'isolement des personnes âgées (à partir de 85 ans, 59 % d'entre elles vivent seules dans leur logement) et maintenir un contact physique régulier au-delà des professionnels de santé par la définition d'une offre de services à la personne dans chaque territoire.</p> | |
| Attente des habitants | <p>Favoriser le maintien à domicile avec des possibilités d'extension des services.</p> | |
| Points de vigilance | <p>L'aide à la personne et le maintien à domicile doivent reposer sur un développement des relations interpersonnelles pour limiter l'isolement à domicile.</p> | |
| Pilotage et coordination | | Conseil Départemental en lien avec les territoires |

| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
|---|---|--|
| Conseil Départemental | <p>Mettre en œuvre une stratégie territoriale des services d'aide à la personne afin de couvrir l'ensemble des communes du département et proposer aux populations une réponse de qualité.</p> | |
| Intercommunalités | <p>Accompagner les démarches locales.</p> | |
| Opérateurs de services nationaux et locaux | <p>Participer à la démarche.</p> | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | <p>Critère quantifiable du nombre de services délivrés, nombre de bénéficiaires selon la nature des services...</p> | |
| Communication | <p>À destination du grand public sur un format papier et numérique (presse locale, site internet, réseau de santé du département), assurée par le Conseil Départemental avec les territoires.</p> | |
| Illustrations d'actions | <p>Portage de repas à domicile, projet d'un schéma de définition d'une stratégie d'aide à domicile, etc.</p> | |



Orientation 4.6 : Développer le réseau des acteurs locaux et nationaux de la culture.

L'Allier bénéficie d'un cadre de vie particulièrement attractif pour vivre, travailler, séjourner et offre un patrimoine écologique et historique comptant parmi les plus divers de La Région Auvergne-Rhône-Alpes. Portés par les autorités publiques au titre de leurs compétences transversales et les acteurs privés, **les projets culturels, sportifs et de loisirs** sont des vecteurs de développement local, de valorisation et d'attractivité des territoires. Les actions multiples portées par l'ensemble des acteurs locaux et nationaux dans le département appellent à la **poursuite du développement de réseaux de partenariat** à même d'accroître la lisibilité de l'ensemble des projets soutenus en direction des territoires.

L'Allier, au vue de ses équipements, bénéficie d'une bonne accessibilité au panier de service avec un temps moyen de moins de 10 minutes, sans distinction apparente entre les territoires les plus urbains et les plus ruraux mais avec un enjeu central de modification des pratiques par le numérique et de renouvellement des public dans la fréquentation des sites physiques et électroniques.

L'Allier souhaite accompagner le développement des réseaux nationaux et locaux des acteurs de la culture, des sports et des loisirs par l'émergence de stratégies territoriales.

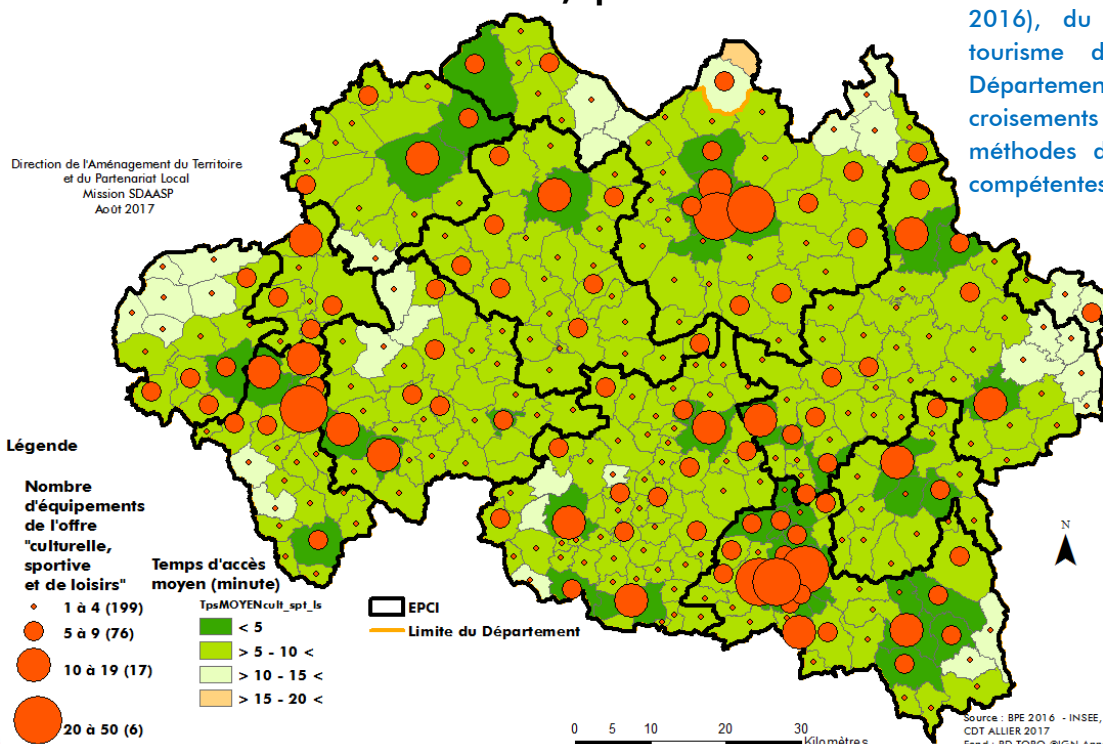
L'accessibilité aux services culturels, sportifs et de loisirs

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 4 services correspondant à l'offre culturelle, sportive et de loisirs pour habiter et vivre sur le territoire :

- Culture (bibliothèques, écoles de musique, musées)
- Sports (piscines, boulodromes, terrains de tennis, terrains de football, gymnases)
- Loisirs (terrains de jeux extérieurs, boucle de randonnées)
- Points information tourisme

Nombre d'équipements géolocalisés à partir des données de l'INSEE (bpe 2016), du Comité départemental du tourisme de l'Allier et du Conseil Départemental. Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les autorités compétentes pour la lecture des résultats.

Direction de l'Aménagement du Territoire
et du Partenariat Local
Mission SDAASP
Août 2017





Sous-orientation 4.6.1 : Inciter l'élaboration d'une stratégie culturelle de territoire.

| Thématique | | Animation des territoires – Attractivité territoriale |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | L'accès à la culture relève d'une préoccupation importante des habitants très sensibles à la valorisation des atouts du département et aux pratiques culturelles d'intérêt collectif. Il apparaît indispensable de consolider la coopération, l'échange et la participation de l'ensemble des acteurs institutionnels et intervenants de la culture. L'échelle départementale peut constituer un socle cohérent des stratégies culturelles engagées dans les territoires. | |
| Objectif | Poursuivre, généraliser et mettre en place des stratégies culturelles territoriales. | |
| Attente des habitants | La culture est à la fois indispensable aux habitants et un élément d'attractivité de l'Allier. | |
| Points de vigilance | La mise en réseau des acteurs de l'éducation, des arts et de la culture. | |
| Pilotage et coordination | DRAC Auvergne- Rhône, Conseil Régional, Conseil Départemental et les territoires | |

| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
|--|--|--|
| DRAC Auvergne-Rhône Alpes | Accompagner les stratégies territoriales (ingénierie technique et appui financier). | |
| Conseil Régional | Mobiliser les intervenants nationaux et régionaux. | |
| Conseil Départemental | Accompagner les projets culturels des territoires et soutenir les stratégies territoriales (conseil et appui financier). Engager des expérimentations éducatives locales (compétence collègue). Renforcer le réseau des acteurs de la culture en poursuivant l'inscription de conventions et schémas départementaux. Mobiliser les intervenants culturels du territoire. | |
| Les territoires | Initier l'élaboration d'une convention de développement de l'éducation aux arts et à la culture. Mobiliser les intervenants culturels du territoire. Mobiliser les habitants | |
| Intervenants culturels (établissements scolaires, associations,...) | Participer aux initiatives locales et partager les projets avec les partenaires. | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantifiable du nombre de conventions, schémas et programmes d'action portés par les collectivités locales du département. | |
| Communication | Mobilisation des partenaires de l'échelle nationale à locale pour assurer une concertation mutuelle. | |
| Illustrations d'action | Schéma départemental de lecture publique, schéma départemental des enseignements artistiques, convention de développement de l'éducation aux arts et à la culture... | |



➤ Objectif 5 : Améliorer les réseaux et l'infrastructure numérique du département.

L'amélioration du débit internet et réseau mobile est indispensable pour l'amélioration de l'accessibilité des services au public dans le département. L'État et les collectivités territoriales s'engagent depuis plusieurs années dans le déploiement de l'infrastructure numérique haut et très haut débit. Des actions sont en cours de mise en œuvre dans le cadre du Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique Auvergne notamment par le déploiement d'un réseau d'initiative publique dans les territoires ruraux et des conventions passées dans chaque agglomération avec un opérateur dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt d'investissement (AMII). La couverture mobile nécessite **un renforcement de l'équipement** du territoire pour résorber les zones blanches ou grises. Le Département a engagé des actions dans le cadre des politiques définies par l'État pour accompagner les communes dans la mise en place d'équipements complémentaires. Au vu de l'utilisation croissante des données numériques et de la configuration géographique du territoire, il apparaît indispensable de **poursuivre et amplifier les opérations déjà engagées** pour garantir un égal accès des territoires aux services numériques. La réflexion est dès lors ouverte pour **envisager des solutions** en adéquation avec l'utilisation de l'internet mobile en pleine expansion afin de conduire un maillage équilibré du réseau à l'échelle départementale.

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié 2 réseaux indispensables pour habiter et vivre sur le territoire:

- Le réseau fixe internet haut-très haut débit,
- La couverture mobile voix et data répondant aux besoins.

L'utilisation croissante des données numériques nécessite d'ores et déjà une infrastructure de réseau d'au moins 8Mbit/s en internet et d'un réseau mobile 3G à minima permettant d'assurer une utilisation régulière sans rupture de chargement aux habitants, entreprises et opérateurs du département.

L'Allier souhaite accélérer le déploiement d'infrastructures de réseaux internet en haut et très haut débit et mobiles avec l'État sur les 6 prochaines années.

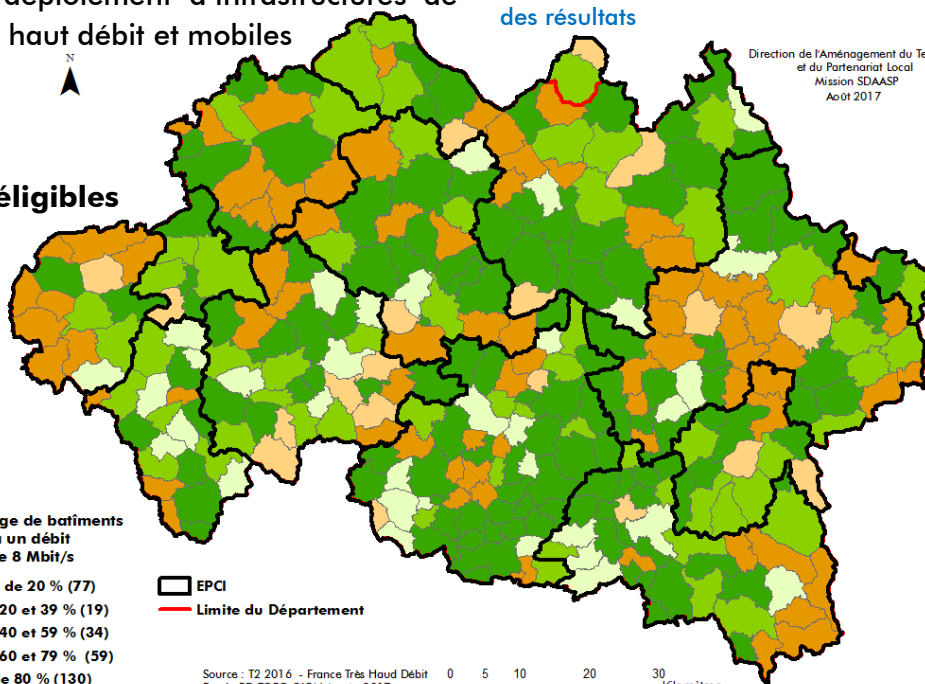
Pourcentage des bâtiments éligibles à une offre internet d'un débit de 8 Mbit/s
(Toutes technologies filaires DSL, câble et fibre FTTH hors satellite et hertzien)

Légende

Pourcentage de bâtiments éligibles à un débit internet de 8 Mbit/s

- Moins de 20 % (77)
- Entre 20 et 39 % (19)
- Entre 40 et 59 % (34)
- Entre 60 et 79 % (59)
- Plus de 80 % (130)

- EPCI
- Limite du Département



Carte communale réalisée à partir des données de France Très Haut Débit (2016). Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats

Direction de l'Aménagement du Territoire et du Partenariat Local
Mission SDAASP
Août 2017



Orientation 5.1 : Mettre en œuvre le schéma directeur territorial de l'aménagement numérique.

Sous-orientation 5.1.1 : Permettre aux habitants de l'Allier d'avoir un débit suffisant pour accéder aux services numérisés.

| Thématique | | Infrastructures et couverture numérique du territoire |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | <p>La question de l'accès à un débit suffisant sur tous les territoires est un élément déterminant dans le quotidien des habitants et l'exercice des activités professionnelles. Il s'agit d'un enjeu d'attractivité de l'offre de services et de leur délivrance au public dans de bonnes conditions, attendu fortement par la population et les élus.</p> <p>Le schéma directeur territorial d'aménagement numérique de l'Auvergne, intégrant l'Allier, prévoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> -La couverture des agglomérations par une convention avec un opérateur dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt national et sous maîtrise d'ouvrage de cet opérateur, -Un réseau d'initiative publique pour les territoires hors agglomérations permettant d'atteindre un objectif minimal de débit. | |
| Objectif | <p>Mettre en œuvre le schéma directeur territorial d'aménagement numérique et rechercher à l'adapter aux dernières technologies. Atteindre l'objectif fixé par la Région d'un débit pour tous d'au moins 30 Mbits/s d'ici à 2021.</p> | |
| Attente des habitants | <p>Un réseau internet très haut débit sur l'ensemble du département disponible tant pour les habitants que pour les professionnels.</p> | |
| Points de vigilance | <p>Veiller à ne pas avoir une fracture importante entre espaces urbains et espaces ruraux dans le niveau de débit offert aux habitants. Pouvoir adapter le schéma aux nouvelles technologies offertes pour accéder à internet.</p> | |
| Pilotage et coordination | <p>Préfecture de l'Allier, Conseil Régional et Conseil Départemental</p> | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | <p>Mettre en œuvre le réseau d'initiative publique Auvergne très haut débit à la suite du schéma territorial d'aménagement numérique de l'Auvergne adopté en juillet 2011.</p> |
| Conseil Régional | |
| Conseil Départemental | |
| Les territoires | |
| Opérateurs de télécommunication | |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | <p>Critère quantifiable du pourcentage de foyers par communes du réseau d'initiative public bénéficiant d'un débit de 8Mb/s minimum en 2017, 30 Mbits/s d'ici à 2021.</p> |
| Communication | <p>À destination des collectivités locales et des opérateurs nationaux de réseau qui favorisent une diffusion de l'information sur les étapes d'amélioration de la qualité du débit par commune en prenant en compte l'objectif de 8 Mb/s minimum d'ici fin 2017 et l'objectif de la Région.</p> |
| Illustrations d'action | <p>Réseau d'initiative publique.</p> |



Orientation 5.2 : Favoriser la couverture mobile voix et data adaptée aux besoins.

Sous-orientation 5.2.1 : Accompagner les territoires dans la réponse aux initiatives publiques tendant à assurer la couverture du département en téléphonie mobile

| Thématique | | Infrastructures et couverture numérique du territoire |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | <p>La question de l'accès à un débit suffisant sur tous les territoires est un élément déterminant dans le quotidien des habitants et l'exercice des activités professionnelles. Il s'agit d'un enjeu d'attractivité de l'offre de services et de leur délivrance au public dans de bonnes conditions, attendu fortement par la population et les élus.</p> <p>La communication mobile et l'itinérance des données impliquent une mise à niveau de la couverture départementale. Des actions d'amélioration, dans un cadre contraint, doivent être recherchées sachant qu'il est nécessaire au préalable d'avoir une connaissance fine des territoires issue des usages du mobile connecté.</p> | |
| Objectif | <p>L'État assure le lancement d'appels à projet en vue d'identifier et de doter les territoires d'un réseau mobile de qualité. Dans ce cadre, plusieurs vagues de sélection de projets sont mises en place par l'État pour valider régulièrement des zones à couvrir.</p> | |
| Attente des habitants | <p>Une couverture mobile de bonne qualité sur l'ensemble du département.</p> | |
| Points de vigilance | <p>Veiller à un dimensionnement adapté du réseau aux usages numériques en constante progression.</p> | |
| Pilotage et coordination | <p>Etat (Plateforme France Mobile)</p> | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|--|
| Préfecture | Relayer les appels à projets portés par l'État auprès des territoires. |
| La Région | Assurer la coordination régionale par la convention d'approche coordonnée et les sites du programme « sites prioritaires » réalisés sous maîtrise d'ouvrage régional. |
| Conseil Départemental | Accompagnement technique des collectivités locales engagées dans la couverture du réseau. Répondre aux appels à projets portés par l'État. |
| Les territoires | Répondre aux appels à projets portés par l'Etat. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère lié à l'état du réseau et à son évolution (taux de couverture de la population). |
| Communication | À destination du grand public et des collectivités locales pour la diffusion des informations géographiques de couverture mobile du département, assurée par les opérateurs de télécommunication en lien avec l'ARCEP. |
| Illustrations d'action | Appel à projet 800 sites d'intérêt économique et touristique, appel à projet résorption zones blanches (centres bourgs). |



➤ **Objectif 6 : Favoriser l'égal accès du public à l'outil numérique et aux services numérisés.**

Orientation 6.1 : Mailler le département en points d'accès aux services numérisés.

Sous-orientation 6.1.1 : Développer des points d'accès à internet (gratuits et libres) sur les territoires.

| Thématique | | Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique. |
|---------------------------------|---|--|
| Constats et enjeux | L'enjeu de l'accès à l'outil numérique et aux services numérisés conditionne l'égal accès du public aux services. Au vu de l'état des lieux, l'existence de points d'accès libres et gratuits à internet constitue un enjeu de première importance pour les habitants. | |
| Objectif | Faire de la Commune, en tant qu'échelon de proximité un centre connecté ouvert aux habitants en offrant la possibilité d'accéder avec ses propres matériels au réseau internet. | |
| Attentes des habitants | Un réseau internet très haut débit sur l'ensemble du département. La possibilité de se connecter en wifi à un point d'accès. | |
| Points de vigilance | Les points d'accès ne peuvent être détachés de l'installation d'un ordinateur accessible gratuitement pour les personnes ne disposant pas de leur propre matériel ou d'un matériel adapté. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier et Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | | La contribution des partenaires |
|---|------------------------------|---|
| Préfecture | Conseil Départemental | Apporter un appui logistique et réglementaire sur les procédures d'installation, les obligations dans le respect des droits informatique et libertés issue de la CNIL, l'utilisation licite et la protection des œuvres sur internet par la HADOPI. Mettre en œuvre un réseau local connecté sécurisé. Participer au financement de l'installation (Conseil Départemental). |
| | | |
| Communes | | Identifier les points d'accès à ouvrir, leur positionnement et lieu d'implantation. |
| Intercommunalités | | Recenser les points d'accès existants et structurer le réseau sur le territoire. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | | Critères quantifiables et qualitatifs du maillage en point d'accès aux services numérisés sur l'ensemble du département. Nombre de connexions mensuelles. |
| Communication | | À destination du grand public par une signalétique appropriée et une diffusion de l'information papier et numérique (presse locale, presse collectivité locale), assurée par le Conseil Départemental, les intercommunalités et les communes. |
| Illustration d'action | | Réseau Wif@llier, initiative européenne WiFi4EU à destination des communes. |



Sous-orientation 6.1.2 : Mettre à disposition des habitants dans chaque commune au moins un poste informatique relié à internet en libre-service.

| Thématique | | Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique. |
|---------------------------------|--|--|
| Constats et enjeux | L'enjeu de l'accès à l'outil numérique et aux services numérisés conditionne l'égal accès du public aux services. Au vu de l'état des lieux l'existence d'un poste informatique d'accès libre et gratuit relié à internet constitue un enjeu de première importance pour les habitants. | |
| Objectif | Faire de la Commune, en tant qu'échelon de proximité un centre connecté ouvert aux habitants. En ce sens, il est nécessaire de conduire une politique d'équipement des communes en postes informatiques connectés en libre-service, complétée d'une politique d'accompagnement des publics dans la maîtrise de l'outil numérique. | |
| Attentes des habitants | Un réseau internet très haut débit sur l'ensemble du département. Un accompagnement (médiateur du numérique...) pour le soutien des personnes en difficulté dans leurs démarches. La possibilité d'accéder à proximité de leur domicile à un point d'accès internet disposant de périphériques reliés (imprimante-scanner...). | |
| Points de vigilance | Disposer d'un cadre juridique clair dans l'accompagnement des publics et l'appropriation par les habitants des postes informatiques en libre-service. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier et Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Apporter un appui logistique et réglementaire sur les procédures d'installation, les obligations en respect des droits informatique et libertés issues de la CNIL, l'utilisation licite et la protection des œuvres sur internet par la HADOPI. Mettre en œuvre un réseau local connecté sécurisé. |
| Conseil Départemental | |
| Communes | Identifier les lieux d'implantation. |
| Intercommunalités | Accompagner le territoire dans la structuration du réseau. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critères quantifiables du maillage en postes informatiques reliés à internet en libre-service. Nombre de connexions mensuelles. |
| Communication | À destination du grand public par une signalétique appropriée et une diffusion de l'information papier et numérique (presse locale, presse collectivité locale), assurée par le Conseil Départemental, les intercommunalités et les communes. |
| Illustration d'action | Postes informatiques connectés et installés dans les mairies par l'ancienne Communauté de Communes Bocage Sud. |



Orientation 6.2 : Favoriser la couverture du territoire en lieux de médiation permettant l'accompagnement et la prise en main des services numérisés par les habitants.

La société de l'information se développe avec l'introduction croissante de l'internet pour la production de données, dans les relations interpersonnelles, institutionnelles, privées ou publiques. Elle nécessite une attention soutenue aux évolutions régulières des outils et des logiciels, une adaptation quasi quotidienne aux mises à jour, changement de site internet ou d'application ne permettant pas d'assurer à l'ensemble des publics l'instauration de repères dans l'accès aux droits et démarches.

La numérisation croissante des services au public appelle à la création et au développement de lieux de médiation du numérique assurant un niveau d'accompagnement de différents publics dans l'apprentissage de leur autonomie. L'avis et la contribution des utilisateurs et médiateurs numériques devraient être mieux pris en compte par les opérateurs dans le développement de leurs outils afin de les adapter aux besoins du public.

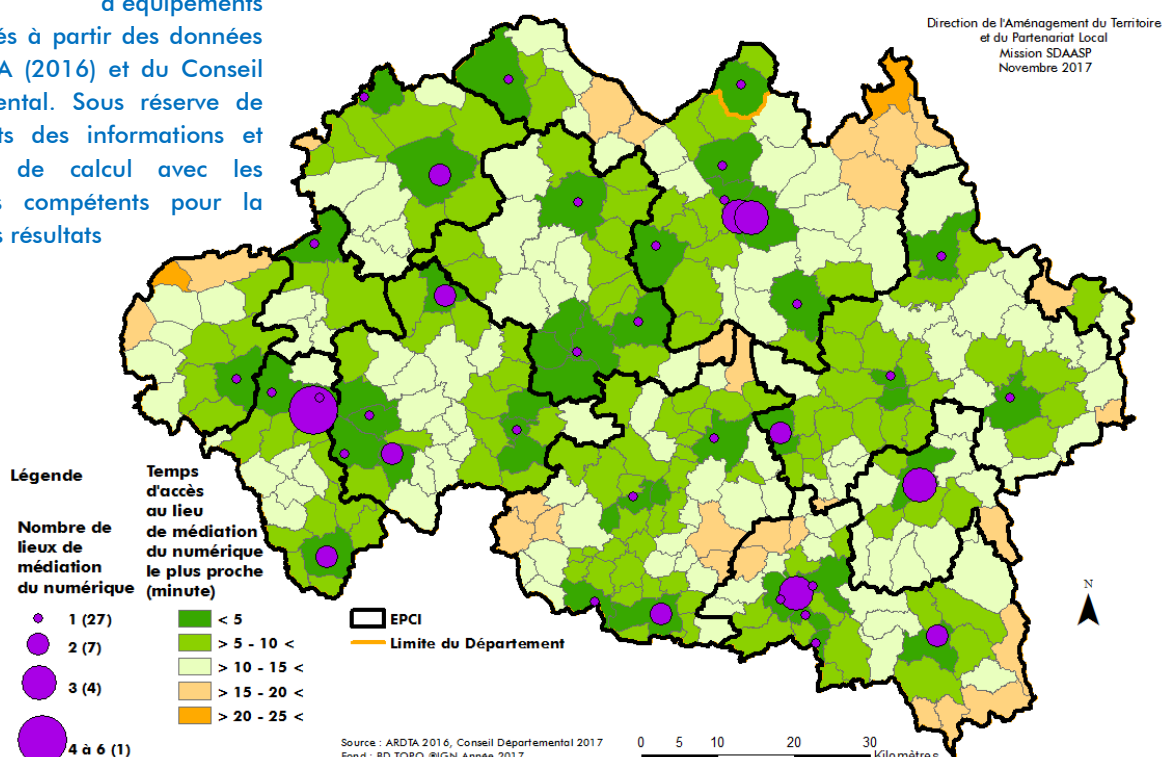
L'Allier souhaite mettre l'accent sur l'accompagnement numérique dans l'objectif de mieux considérer l'expérience utilisateur des services au public par les opérateurs.

Lors du diagnostic, les habitants ont identifié les lieux de médiation au numérique comme indispensable pour habiter et vivre sur le territoire :

- Les Maisons de Services au Public,
- Les médiathèques,
- Les FabLab,
- Les points information jeunesse,
- Les centres sociaux.
- Les espaces coworking,
- Les cyberspaces et EPN,
- Les clubs informatiques.

L'accessibilité aux lieux de médiation du numérique

Nombre d'équipements géolocalisés à partir des données de l'ARDTA (2016) et du Conseil Départemental. Sous réserve de croisements des informations et méthodes de calcul avec les opérateurs compétents pour la lecture des résultats





Sous-orientation 6.2.1 : Soutenir la création d'espaces publics numériques ou de tiers lieux adossés à des structures existantes (MSAP) et proposer des actions de formation, accompagnement et activités au numérique ouverts à l'ensemble des habitants.

| Thématique | | Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique |
|---------------------------------|--|---|
| Constats et enjeux | <p>Les opérateurs de services assurent une autonomisation croissante des habitants par la numérisation et la diffusion des dossiers connectés. Ce mouvement nécessite un renforcement de l'accompagnement auprès des publics pour leur permettre d'accéder aux services et éviter la fracture numérique croissante.</p> <p>Un maillage du territoire en lieux d'accompagnement au numérique s'avère nécessaire dans ce contexte.</p> | |
| Objectif | <p>La progression des services numériques dans la poursuite des démarches administratives et de renseignements appelle la création de lieux ouverts à tous permettant aux habitants de se former, de bénéficier d'un droit à l'utilisation des outils informatiques et mobiles et d'intégrer des activités du numérique.</p> | |
| Attentes des habitants | <p>Réinvestir le champ des solidarités par des lieux de convivialité et de partage.</p> <p>Un accompagnement (médiateur du numérique...) pour le soutien des personnes en difficulté dans leurs démarches.</p> | |
| Points de vigilance | <p>Une attention particulière à l'animation tenant compte des différents profils d'habitants (dialogue intergénérationnel).</p> | |
| Pilotage et coordination | <p>Les intercommunalités et les communes avec l'appui du Conseil Départemental et de la Préfecture de l'Allier</p> | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Préfecture | Favoriser les synergies à l'échelle d'un territoire. |
| Conseil Départemental | Accompagner les démarches de structuration du réseau. |
| Intercommunalités | <p>Identifier et soutenir l'implantation d'espaces publics numériques ou de tiers lieux adossés à des structures existantes.</p> <p>Identifier les besoins en termes de formation et d'accompagnement des personnes dans l'utilisation des outils du numérique.</p> |
| Communes | Soutenir l'animation des espaces publics numériques. |
| MSAP | Appuyer l'animation, les formations et activités liées aux espaces numériques. |
| Associations | Proposer ou répondre à la possibilité d'animer des activités et formations auprès des habitants. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | <p>Critère quantifiable du nombre d'espaces publics numériques ou de tiers lieux adossés à des structures existantes (MSAP) sur l'ensemble du département.</p> <p>Nombre d'habitants reçus au sein de ses structures, nombre de formations...</p> |
| Communication | À destination du grand public par une signalétique appropriée et une diffusion de l'information papier et numérique (presse locale, presse collectivité locale). |
| Illustration d'action | Espace coworking-télécentre et FabLab porté par la Communauté de Communes du Pays de Lapalisse. |



Orientation 6.3 : Faciliter l'accès des habitants à une offre de services numériques adaptés.

Sous-orientation 6.3.1 : Inciter les opérateurs locaux à la création et au développement de sites rassemblant une offre de services partagée répondant à un même besoin.

| Thématique | | Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique |
|---------------------------------|---|---|
| Constats et enjeux | Le besoin de simplification et de lisibilité des services noté par les habitants incite au déploiement d'outils partagés mettant en relation directe les utilisateurs et opérateurs à chaque étape d'une démarche en ligne. | |
| Objectif | Favoriser la mise en œuvre de plateformes numériques permettant de simplifier la relation entre utilisateurs et opérateurs au bénéfice d'une orientation personnalisée. | |
| Attentes des habitants | Simplification des démarches administrative avec l'ensemble des opérateurs nationaux et locaux de service. Avoir un lieu unique pour exprimer ses besoins. | |
| Points de vigilance | Un accompagnement nécessaire pour les personnes ne disposant pas d'un accès internet et/ou d'un poste informatique. | |
| Pilotage et coordination | Préfecture de l'Allier, Conseil Départemental, ARS Auvergne-Rhône Alpes, les opérateurs,.... | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Opérateurs de services locaux | Mise en œuvre de la stratégie numérique. |
| Préfecture | Appui à la mobilisation des opérateurs. |
| Conseil Départemental | Diffuser les outils à l'ensemble des opérateurs et des habitants. |
| Intercommunalités et associations | Promouvoir la diffusion des outils auprès du public concerné. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critères quantitatifs du nombre de plateformes mises en application. Critère qualitatif sur la nature des plateformes mises en application. |
| Communication | À destination du grand public par une information appropriée (accompagnement des personnes handicapées, de la maîtrise des outils internet) par le biais des médiateurs et référents (MSAP, mairie, ...) sous différents médias (presse écrite et numérique, presse et information publique, site internet, etc...), assurée par les partenaires des plateformes. À destination des collectivités locales et des opérateurs visant à informer, former et accompagner l'appropriation de l'outil, assurée par le gestionnaire de la plateforme. |
| Illustrations d'action | Outil ViaTrajectoire, ... |



Sous-orientation 6.3.2 : Favoriser la qualité de l'accès aux services numérisés par l'adoption de démarches de certification ou de labellisation des sites.

| Thématique | | Faciliter l'accès et l'usage des services via le numérique |
|---------------------------------|---|---|
| Constats et enjeux | <p>La progression de la numérisation des services ainsi que la multiplication des outils digitaux mobiles rend nécessaire la mise à disposition d'interfaces web lisibles et adaptées à l'ensemble des usagers tenant compte des handicaps. La loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique présente un axe trois relatif à « l'accessibilité des publics fragiles au numérique ». En ce sens il est prévu l'affichage sur l'ensemble des sites administratifs publics de leur niveau de conformité aux règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.</p> <p>La qualité de ces interfaces doit permettre de lutter contre « l'illectronisme » qui se renforce et résulte de l'exclusion.</p> | |
| Objectif | Assurer une communication administrative numérique adaptée aux habitants par une démarche de certification des sites internet des opérateurs publics et privés visant l'amélioration de leur accessibilité et leur compréhension. | |
| Attentes des habitants | <p>Prise en compte des handicaps dans l'accès et les démarches entreprises par les habitants en situation de fragilité.</p> <p>Etre en capacité de trouver l'information facilement, de manière claire et compréhensible.</p> | |
| Points de vigilance | La prise en compte des retours d'expériences des habitants | |
| Pilotage et coordination | Conseil Départemental | |

| Partenariats mobilisés | La contribution des partenaires |
|---|---|
| Conseil Départemental | Soutenir les démarches initiées par les collectivités locales et acteurs administratifs du département (ingénierie technique). Initier une démarche de certification ou de labellisation des sites internet par des référentiels techniques nationaux. |
| Acteurs institutionnels publics (collectivités locales, administrations) | Initier une démarche de certification ou de labellisation des sites internet par des référentiels techniques nationaux. |
| Indicateurs de suivi de la mise en œuvre | Critère quantitatif du nombre de collectivités locales et services publics du département engagé dans une démarche de certification ou de labellisation. |
| Communication | À destination du réseau des collectivités locales et des services publics pour l'échange d'expériences entre les territoires favorisés par le Conseil Départemental. |
| Illustrations d'action | Marianne, référentiels d'accessibilité (dernière version du référentiel général d'accessibilité pour les administrations,...). |



ANNEXES



État des concertations

- 1^{er} Comité de pilotage : 20 mars 2014 : Préfet – Président du Conseil Départemental
- Réunion avec les représentants de l'insee - Préfecture - 15 avril 2014
- Sondage téléphonique - 2 au 10 juillet 2014 (échantillon de 900 habitants de l'Allier)
- Enquêtes dans le magazine « Reflet d'Allier » - septembre 2014
- Enquêtes (questionnaires) en ligne - 110 sites internet (communes, intercommunalités, administrations, opérateurs,...) – septembre à octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » -Quinssaines - 11 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Le Mayet de Montagne - 16 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - le Donjon - 19 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - le Montet - 23 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Cosne d'Allier - 25 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Moulins – 30 septembre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Varennes sur Allier - 02 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Jenzat - 8 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Cusset - 9 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Désertines - 21 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Lapalisse - 28 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Dompierre/Besbre - 30 octobre 2014
- Réunion publique « quels services près de chez vous ? » - Souvigny - 04 novembre 2014
- Enquêtes auprès des 320 mairies et des 22 intercommunalités - octobre 2014
- Entretien semi-directifs avec 26 élus du Département - mi-novembre 2014 et mi-janvier 2015 – Institut d'Auvergne du Développement des Territoires
- Réunion avec les représentants des secrétaires de mairie de moins de 1000 habitants – Préfecture de l'Allier - 8 décembre 2014
- Réunion avec les représentants des relais de services publics – Préfecture de l'Allier - 11 décembre 2014
- Réunion avec les représentants des médiathèques de l'Allier – Préfecture de l'Allier - 17 décembre 2014
- Réunion avec les représentants des autorités organisatrices des transports de l'Allier – Préfecture de l'Allier - 19 décembre 2014
- Réunion avec les représentants des centres sociaux ruraux de l'allier – Préfecture de l'Allier - 19 décembre 2014
- Réunion avec les représentants des associations œuvrant auprès des publics en difficulté – Préfecture de l'Allier - 13 janvier 2015



- Réunion avec les représentants des associations œuvrant dans le domaine du handicap – Préfecture de l’Allier - 14 janvier 2015
- Réunion avec les représentants des structures en contact avec les jeunes - Préfecture de l’Allier - 15 janvier 2015
- Réunion des représentants des opérateurs de services au public – Préfecture de l’Allier - 19 mai 2015
- 2^{ème} Comité de pilotage : 02 octobre 2015 : Préfet – Président du Conseil Départemental
- Réunion des représentants des relais de services au public – Préfecture de l’Allier - 25 novembre 2015
- Réunion des représentants des opérateurs de services au public –Préfecture de l’Allier -05 novembre 2015
- Réunion des directeurs des 3 Pays - Préfecture de l’Allier - 27 novembre 2015
- Réunion avec le directeur de la Chambre de Commerce et de l’Industrie de l’Allier – siège CCI Moulins – 09 février 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes Saint-Pourçain Sioule Limagne – Ebreuil - 12 avril 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes du Pays d’Huriel – Huriel – 13 avril 2017.
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes du Bocage Bourbonnais – Bourbon l’Archambault – 18 avril 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté d’Agglomération de Vichy Communauté – Vichy – 19 avril 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes du Pays de Lapalisse – Lapalisse – 21 avril 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté d’Agglomération de Moulins Communauté – Moulins – 26 avril 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes du Pays de Tronçais – Cérilly – 02 mai 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes Entr’Allier, Besbre et Loire – Varennes sur Allier – 03 mai 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté d’Agglomération de Montluçon Communauté – Montluçon – 04 mai 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes du Val de Cher – Audes – 04 mai 2017
- Réunion de présentation du document d’orientation avec la déléguée fédérale de la Fédération des Centres sociaux de l’Allier – Hôtel du Département – 10 mai 2017
- Réunion avec les représentants de la Communauté de Communes Commentry Montmarault Nérís Communauté – Commentry –16 mai 2017



- Réunion des représentants des opérateurs de services au public – Préfecture de l’Allier - 16 mai 2017
- Réunion de présentation du document d’orientation avec le secrétaire général de la Chambre des Métiers et de l’Artisanat – siège CMA de l’Allier à Moulins – 18 mai 2017
- Réunion de présentation du document d’orientation avec la Déléguée aux Relations Territoriales du groupe La Poste – Préfecture – 19 mai 2017
- Réunion de présentation du pré-schéma départemental avec les représentants des associations des maires – 20 juin 2017
- 3^{ème} Comité de pilotage : 23 juin 2017 : Secrétaire Général de la Préfecture de l’Allier – Vice-Présidente du Conseil Départemental chargée des Sports, de la Vie Locale, des Associations et de la Ruralité
- Réunion de présentation du pré-schéma avec le directeur de la Chambre de Commerce et d’Industrie de l’Allier – siège CCI Allier à Moulins – 30 juin 2017
- Réunion avec la responsable des départements relation client et gestion du dossier client de la Caisse Primaire d’Assurance Maladie de l’Allier – siège CPAM de l’Allier à Moulins – 06 juillet 2017
- Réunion d’un groupe de travail avec les secrétaires de mairies, les responsables de médiathèques, centres sociaux, missions locales et points information jeunesse – Préfecture de l’Allier – 12 juillet 2017
- Réunion d’un groupe de travail avec les associations caritatives, de l’insertion, de l’aide d’urgence et de l’accompagnement des publics en situation de handicap – Préfecture de l’Allier – 19 juillet 2017
- Réunion de présentation du pré-schéma avec la coordinatrice du Centre d’Information sur les Droits des Femmes et des Familles de l’Allier – Hôtel du Département – 25 juillet 2017
- Réunion de présentation du pré-schéma avec la directrice du Pôle d’Equilibre Territorial et Rural du Pays de Montluçon et de la Vallée du Cher – siège du PETR à Montluçon – 30 août 2017
- Réunion de présentation du pré-schéma avec le directeur de la chambre d’agriculture de l’Allier – siège de la chambre à Moulins – 01 septembre 2017
- Réunion de présentation du projet de schéma aux intercommunalités – Hôtel du Département – 14 septembre 2017



Composition de l'instance de suivi des actions du Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public en Allier

Conformément à l'article 2 du décret n° 2016-402 du 4 avril 2016 pris pour l'application de l'article 26 de la loi n° 95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire, il est mis en place dans le département de l'Allier une instance de suivi des actions du Schéma d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public placé sous la présidence commune du Préfet de l'Allier et du Président du Conseil Départemental.

Les membres de cette instance sont les représentants des organismes suivants regroupés en trois collèges:

1- Collège des établissements publics de coopération intercommunale de l'Allier depuis le 1^{er} janvier 2017 :

- Communauté d'Agglomération de Montluçon Communauté (MSAP)
- Communauté d'Agglomération de Moulins Communauté (MSAP)
- Communauté d'Agglomération de Vichy Communauté (MSAP)
- Communauté de Communes du Bocage Bourbonnais (MSAP)
- Communauté de Communes de Commentry Montmarault Néris Communauté (MSAP)
- Communauté de Communes de Digoïn Val de Loire (pour les 3 communes rattachées de l'Allier)
- Communauté de Communes Entr'Allier, Besbre et Loire (MSAP)
- Communauté de Communes du Pays de Lapalisse (MSAP)
- Communauté de Communes du Pays de Tronçais (MSAP)
- Communauté de Communes du Pays d'Huriel (MSAP)
- Communauté de Communes de Saint-Pourçain Sioule Limagne (MSAP)
- Communauté de Communes du Val de Cher (MSAP)

2- Collège des organismes publics et privés concernés dans le département de l'Allier :

- Agence Départementale d'Information sur le Logement de l'Allier (ADIL)
- Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes (ARS)
- Association des Maires et des Présidents de Communautés de l'Allier (ADM03)
- Association des Maires ruraux de l'Allier (AMRF03)
- Caisse d'Allocations Familiales de l'Allier (CAF)
- Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT)
- Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- Chambre d'Agriculture de l'Allier
- Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Allier (CCI)
- Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Allier (CMA)
- Commission Départementale de Présence Postale Territoriale de l'Allier (CDPPT)
- Direction Départementale des Finances Publiques (DDFiP)
- Direction Départementale des Territoires (DDT)



- Direction des Services Départementaux de l'Éducation de l'Allier (DSDEN)
- Enedis
- Fédération des Centres sociaux de l'Allier
- Gaz Réseau Distribution France (GRDF)
- La Poste
- La Région Auvergne-Rhône-Alpes
- Missions Locales Moulins, Montluçon et Vichy
- Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- Pôle Emploi
- Pôle d'Équilibre Territorial et Rural du Pays de Montluçon et de la Vallée du Cher (PETR)
- Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS)
- Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF)

3- Collège des Associations d'usagers des services au public :

- Représentant désigné par les associations des personnes souffrant d'un handicap dans le cadre du conseil départemental consultatif des personnes handicapées (nouveau conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie)
- TOTUM
- Union Départementale des Associations Familiales de l'Allier (UDAF)
- Union Française des consommateurs de l'Allier (UFC)
- Point information Jeunesse Vichy, Moulins et Montluçon
- VILTAÏS
- ADEM / Régie Moulins Sud

4- Autres membres consultatifs :

L'instance de suivi pourra solliciter et associer à ses travaux toute association ou personne qualifiée utile à ses réflexions.



Rendu des avis des intercommunalités de l'Allier, de la Région Auvergne-Rhône-Alpes et de la Conférence territoriale de l'action publique

| Organisme | Date de l'Avis rendu | Résumé de l'avis / Commentaires |
|---|----------------------|--|
| Communauté de communes Pays de Tronçais | 28/09/2017 | Avis favorable sur le schéma tel que présenté en réunion plénières dans l'hémicycle de l'Assemblée départementale le 14 septembre 2017. |
| Communauté de communes Pays de Lapalisse | 05/10/2017 | <p>La Communauté de communes a formulé une contribution portant sur le développement du télétravail pour résoudre des problématiques de mobilité, bilan carbone et efficacité dans le travail.</p> <p>L'exemple de l'espace de coworking (télécentre et FABLAB) fait partie des illustrations d'actions pour favoriser l'accompagnement et l'appropriation par les habitants des outils numériques.</p> <p>Le Conseil, entendu les explications de son Président et après en avoir délibéré, décide à l'unanimité de rendre un avis favorable à ce schéma.</p> |
| Communauté de communes du Pays d'Huriel | 24/10/2017 | Avis favorable du conseil à l'unanimité, tout en précisant que sa mise en œuvre devra bénéficier des moyens financiers inhérents. |
| Communauté de communes du Bocage Bourbonnais | 09/11/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |
| Communauté de communes Saint-Pourçain Sioule Limagne | 09/11/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |
| Communauté d'agglomération de Montluçon Communauté | 14/11/2017 | Le Conseil communautaire prend acte de ce projet. |
| Communauté d'agglomération Vichy Communauté | 16/11/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |



| | | |
|--|------------|---|
| Communauté de communes du Val de Cher | 19/11/2017 | Avis favorable. |
| Communauté de communes Entr'Allier, Besbre et Loire | 20/11/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |
| Communauté de communes du Grand Charolais | 20/11/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |
| Communauté de communes Commentry Montmarault Néris Communauté | 11/12/2017 | Le Conseil communautaire prend acte de ce projet. |
| Communauté d'agglomération Moulins Communauté | 15/12/2017 | Avis favorable du Conseil à l'unanimité. |
| Conférence territoriale de l'action publique | 20/11/2017 | Avis favorable. |
| Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes | 06/12/2017 | Avis favorable de la Région, incluant des observations sur la reconquête des déserts médicaux, le numérique, le transport et la mobilité. |



Convention de partenariat entre le Département de l'Allier et l'Etat pour la constitution d'un observatoire de l'accessibilité des services au public

Entre :

Les services de l'Etat en Allier, représentés par Monsieur Arnaud COCHET, Préfet de l'Allier
Partie ci-après dénommée «l'Etat»,

D'une part,

ET

Le Département, représenté par Monsieur Jean Paul DUFREGNE, agissant en qualité de Président du Conseil général de l'Allier, dûment autorisé par délibération de la Commission permanente du Conseil général en date du 17 octobre 2014
Partie désignée ci-après « le Département»,

D'autre part,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

PREAMBULE

L'Allier a été retenu au niveau national comme département expérimentateur pour l'élaboration d'un schéma d'amélioration de l'accessibilité des services au public.

Ce schéma devra être un levier de la solidarité territoriale, outil d'aménagement de proximité et être articulé avec les projets de développement des territoires.

Le périmètre de ce schéma inclut tous les services qui peuvent être qualifiés d'essentiels à la population, quel que soit leur nature (marchand, non marchand) ou leur gestion (publique ou privée).

L'élaboration d'un tel schéma nécessite un diagnostic de l'accessibilité des services existants en Allier. Il ne s'agira pas du seul recensement physique des équipements existants mais bien de mesurer leur accessibilité au public. Ainsi, le diagnostic visera à connaître et à analyser l'adéquation entre besoins et offres de services. Il identifiera plus particulièrement les enjeux, les territoires et/ou les services prioritaires.

L'accessibilité des services au public ainsi diagnostiquée devra être régulièrement mesurée pour étudier l'impact des plans d'actions qui auront été arrêtés.

La mise en œuvre d'un tel schéma nécessite un outil de suivi des territoires dénommé observatoire de l'accessibilité des services au public.

L'observatoire de l'accessibilité des services au public est un outil transversal d'acquisition, de traitement et de partage de l'information géographique entre le Département et les services de l'Etat en Allier.



Il a pour objectif d'analyser et de comprendre les dynamiques territoriales à l'œuvre dans le département de l'Allier.

L'originalité de cet observatoire réside dans son caractère transversal, permettant le croisement d'indicateurs et de sources, en complément des observatoires thématiques existants. Le principe d'une mise à jour annuelle des indicateurs permettra un suivi des dynamiques à l'œuvre. Par ailleurs, ces indicateurs pourront alimenter la réflexion du Département ou des services de l'Etat en Allier sur l'aménagement du territoire.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention définit le fonctionnement de l'observatoire de l'accessibilité des services au public.

Elle précise :

- L'organisation mise en place pour assurer le fonctionnement de l'observatoire ;
- Les modalités de constitution d'une base de données des services en Allier et les conditions de sa mise à jour ;
- les modalités d'échange de données entre le Département et les services de l'Etat en Allier ;
- les conditions de partage des données avec d'autres opérateurs ou partenaires.

Cet observatoire se base sur le principe d'un partenariat « actif », chaque maître d'ouvrage s'engageant à mettre à disposition, chaque année, les indicateurs dont ils sont responsables ou les parties de données qu'ils auront à traiter.

Le traitement et la mise à disposition des données seront gratuits et sans contreparties.

ARTICLE 2 : OBJECTIFS DE L'OBSERVATOIRE

Le rôle de l'observatoire est de regrouper, de consolider et de suivre l'ensemble des informations relatives aux services au public dans l'Allier.

Il favorisera la collaboration entre tous les acteurs disposant d'informations et tiendra à jour une base de données permettant de localiser les équipements et leur accessibilité.

Il sera composé à minima des services des Systèmes d'Information Géographique du Département (SIG) et de l'Etat (SIG interministériel piloté par la Direction Départementale des Territoires). Des conventions de partenariat (avec engagement mise à jour) pourront être conclues avec les organismes partenaires (INSEE, Caisse d'allocations familiales, Chambre régionale de commerce et d'industrie, Centre régional auvergnat de l'information géographique...).

Ainsi, l'observatoire de l'accessibilité des services au public se voit assigner plusieurs objectifs :

- il constitue un recueil complet de données sur la présence et l'accessibilité des services au public ;
- il aboutit au partage de l'information par la production d'éléments cartographiques et statistiques.



ARTICLE 3 : FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE

L'observatoire de l'accessibilité des services au public associe les services de Système d'Information géographique du Département de l'Allier et des services de l'Etat en Allier.

L'observatoire mutualise les téléchargements de données sur accessibilité des services au public issues de la statistique publique et les acquisitions auprès de fournisseurs comme l'IGN ou l'INSEE.

La base initiale de travail sera la Base permanente des équipements de l'Insee. Celle-ci sera consolidée de données complémentaires d'opérateurs privés ou publics (Caisse d'allocations familiales, France Telecom, Poste,...) ou par les maîtres d'ouvrages (schéma enfance, schéma des transports,...).

Il élabore également des conventions d'échanges de données avec des partenaires institutionnels comme l'INSEE ou des opérateurs comme La Poste ou la CAF.

L'Observatoire permet le traitement des données, la réalisation d'études, de fiches synthétiques et l'alimentation de la réflexion des directions du département et de l'Etat.

Les cartographies produites devront permettre de comprendre le fonctionnement des territoires en faisant ressortir leur organisation ou leur maillage en pôles de services, en zones d'influence. L'usage des isochrones semble être la réponse la plus adaptée à ces besoins de représentation cartographique des données.

ARTICLE 4 : PARTICIPATION DES PARTIES

✓ Pour le département :

Le département aura en charge :

- l'hébergement des données de l'observatoire ;
- la réalisation des cartes d'analyses spatiales (calcul d'isochrones, opérations spatiales,...) ;
- le maintien du référentiel routier pour le calcul d'isochrones ;
- le recueil et mise à disposition des données géo-localisées relevant des services du Conseil Départemental ou en partenariat avec lui.

✓ Pour l'Etat :

Les services de l'Etat auront en charge :

- le recueil et la mise à disposition des données géo-localisées relevant d'opérateurs de l'Etat (éducation, santé, environnement,...), ou en partenariat avec l'Etat ;
- la mise à disposition des données IGN et INSEE ;
- la réalisation de cartes statiques ;
- l'assistance technique et méthodologique dans les analyses et mise en œuvre de nouveaux outils géomatiques pour répondre aux nouveaux besoins de l'observatoire.

Les modalités pratiques de fonctionnement de l'observatoire feront l'objet d'une annexe technique à venir.



Les partenaires s'accordent sur le principe que cette annexe technique est un document évolutif.

Il sera indispensable que l'évolutivité soit simple et souple, dès lors que les modifications, ajouts, retrait à l'annexe n'imposent pas de ressources supplémentaires ou n'aient pas d'impacts sur les plateformes techniques des partenaires. Cela pourra se traduire par exemple par des circuits de validation réduits, des validations par mail, etc...

ARTICLE 5 : RECUEIL DES DONNEES

Le recueil des données s'effectuera par:

- le biais de conventions ou d'ententes non formalisées ;
- une éventuelle obligation de transmission de données pour les organismes et associations financés par le Département ou les services de l'Etat en Allier,
- les sollicitations régulières convenues avec les fournisseurs,
- le principe de réciprocité : envoi des études réalisées aux partenaires à partir de leurs données.

ARTICLE 6 : DUREE

La présente convention est conclue pour une durée de 1 année. Elle est reconductible tacitement d'année en année.

Toute modification fera l'objet d'un avenant signé par les parties.

La convention peut être dénoncée par l'une ou l'autre des parties, sous réserve du respect d'un préavis de deux mois notifié par lettre recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 7: DROITS DES UTILISATEURS SORTANTS

Les utilisateurs sortant de la convention pourront continuer à utiliser, s'ils le souhaitent, et sous leur responsabilité exclusive, les données en leur possession au jour de leur sortie de la convention, dans l'état où elles se trouveront à cette date et ne bénéficieront plus des mises à jour. L'attention des utilisateurs est attirée sur le risque d'obsolescence rapide des données non mises à jour et les risques découlant de l'utilisation de données obsolètes.

ARTICLE 8: OBLIGATIONS MUTUELLES

Chaque partie mettant à disposition des autres parties tout ou partie des données, le fait dans les conditions décrites au présent document.

ARTICLE 9: MODALITES DE SUIVI

Un comité technique est mis en place pour la conception et la mise en œuvre du dispositif, selon un rythme ad hoc, et composé de toutes les compétences nécessaires au projet. Sa composition est la suivante :



- un représentant de la Préfecture,
- un représentant de la Direction Départementale des Territoires,
- un représentant du Département de l'Allier (conseiller départemental délégué à l'accessibilité des services).

Les membres du comité technique pourront être accompagnés des collaborateurs de leur choix.

Ce comité de pilotage se réunit une fois par an, avant le 1er avril, et examine les évolutions de la base de données et du site internet.

ARTICLE 10: RESTRICTIONS

10.1 Propriété intellectuelle

- a. Les utilisateurs sont informés par les fournisseurs que les données sont susceptibles d'être protégées tant par le droit d'auteur que par le droit des bases de données et soumises, de ce fait, à des restrictions d'utilisation.
- b. La convention n'est aucunement une cession de droits de propriété intellectuelle, mais une simple mise à disposition des données dans les conditions définies dans le présent document.
- c. En cas de rediffusion des données, les utilisateurs veillent à ce que ces dernières ne soient pas altérées et que leur sens ne soit pas dénaturé.
- d. Les maître d'ouvrage doivent faire figurer sur les documents présentant tout ou partie des données, et sur les études et analyses réalisées à partir de celles-ci, la mention de leur(s) source(s) et la date de leur dernière mise à jour. Cette mention doit apparaître sur tout support de diffusion, numérique ou non, de manière lisible
- e. Les droits d'utilisation accordés aux termes de la convention, le sont à titre gracieux.

10.2 Autres restrictions

- a. Les utilisateurs sont informés par les fournisseurs que les données comportent des restrictions d'usage de par leur nature (données personnelles, données sensibles, secrets...).
- b. Il appartient cependant à l'utilisateur qui rediffuse ces données de vérifier s'il existe des restrictions éventuelles attachées à la nature des données.

ARTICLE 11: MISES EN GARDE

En dépit des efforts et diligences mis en œuvre pour vérifier la fiabilité des données et garantir leur intégrité, les fournisseurs ne sont pas en mesure de garantir qu'elles sont exemptes d'erreurs, concernant notamment leur précision, leur exhaustivité, leur localisation ou leur actualisation.



Les données sont fournies à titre informatif et n'ont aucune valeur réglementaire. Le fournisseur ne garantit notamment pas les résultats obtenus lors de la mise en œuvre des données (localisation ou identification, par exemple), spécialement lors d'une restitution cartographique à une échelle et/ou dans un système de projection des coordonnées non conformes à ceux utilisés pour la numérisation des données ou dans le cadre de requêtes multicritères.

ARTICLE 12 : RESPONSABILITE DES UTILISATEURS


Les parties s'engagent à respecter l'ensemble des dispositions de la présente convention, notamment des dispositions relatives à la propriété intellectuelle ainsi que des restrictions liées à la nature des données (données personnelles, secrets...) et doivent répondre, le cas échéant devant la juridiction compétente, de tout manquement commis.

ARTICLE 13: LITIGES

En cas de litige entre le Département de l'Allier et l'Etat pour l'application de la présente convention, les parties s'engagent à rechercher la meilleure solution de compromis, sans préjudice de tous recours éventuels devant le Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand.

Fait à Moulins, le 05 DEC. 2014

Le Préfet de l'Allier



Arnaud COCHET

Le Président du Conseil général
de l'Allier



Jean-Paul DUFREGNE



Glossaire

| | |
|--------------------|--|
| AMF | Association des Maires de France |
| ARCEP | Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes |
| ARDTA | Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne |
| ARS | Agence Régional de Santé |
| BPE | Base Permanente des Equipements (données de l'INSEE) |
| CA | Chambre d'Agriculture |
| CAF | Caisse d'Allocations Familiales |
| CCAS | Centre Communal d'Action Sociale |
| CCI | Chambre de Commerce et d'Industrie |
| CDAS | Commission Départementale d'Aide Sociale |
| CESER | Conseil Économique, Social et Environnemental Régional |
| CGET | Commissariat Général à l'Égalité des Territoires |
| CMA | Chambre de Métiers et de l'Artisanat |
| CNIL | Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés |
| CPAM | Caisse Primaire d'Assurance Maladie |
| DATAR | Délégation interministérielle à l'Aménagement du Territoire et à l'Attractivité Régionale (remplacée par le CGET depuis 2015) |
| DDT | Direction Départementale des Territoires |
| DRAC | Direction Régionale des Affaires Culturelles |
| DSDEN | Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale |
| DSL | Digital Subscriber Line (ligne d'accès numérique) |
| EHPAD | Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes |
| EPN | Espace Public Numérique |



| | |
|-------------------------|---|
| FEDER- FSE | Fonds Européen de Développement Économique et Régional – Fonds Social Européen |
| FISAC | Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce |
| FTTH | Fiber To The Home (fibre optique jusqu'au domicile) |
| HADOPI | Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet |
| IADT | Institut d'Auvergne du Développement des Territoires |
| IGN | Institut national de l'information géographique et forestière |
| INSEE | Institut National de la Statistique et des Études Économiques |
| FabLab | Laboratoire numérique de Fabrication |
| FFMPS | Fédération Française des Maisons et Pôles de Santé |
| GRDF | Gaz Réseau Distribution de France |
| LEADER | Liaison Entre Actions de Développement de l'Economie Rurale (programme européen) |
| MAM | Maison d'Assistante Maternelle |
| MSA | Mutualité Sociale Agricole |
| MSAP | Maison de Services Au Public |
| NOTRe | Loi portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République |
| PIJ | Point Information Jeunesse |
| RAM | Relais d'Assistante Maternelle |
| SDTAN | Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique |
| SIRENE® | Système Informatique pour le Répertoire des ENtreprises et des Établissements |
| SNCF | Société National des Chemins de fer Français |
| SRADDET | Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité du Territoire |
| TAD | Transport à la demande |



Améliorer l'accès des services dans l'Allier



Préfecture de l'Allier
2 rue Michel de l'Hospital
CS 31649
03016 Moulins Cedex
Tél. : 04 70 48 30 00
Courriel : prefecture@allier.gouv.fr



Hôtel du Département
1 avenue Victor-Hugo
03000 Moulins
Tél. : 04 70 34 40 03
Courriel : contact@allier.fr

allier.gouv.fr

allier.fr



@Prefet03



@departementdelallier



@Prefet03



@allierdpt